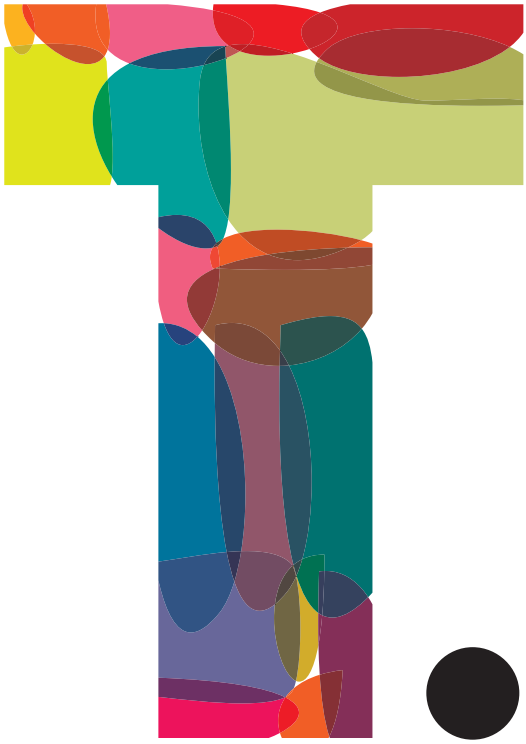


.15

Turismo eccellente.
Managerialità,
progettualità
e aspetti relazionali:
un mix di attenzioni
per un turismo ospitale.

Provincia di Rimini
Assessorato al Turismo

manuali operativi
per imprese turistiche

15 – marzo 2007

Manuale realizzato nell'ambito della Collaborazione tra l'Assessorato al Turismo della Provincia di Rimini e la Cooperativa Sociale ASSO - **A**genzia **S**ervizi & **S**upporto **O**rganizzativo - Società Cooperativa di Cesena per la progettazione e realizzazione di uno strumento rivolto ad albergatori e ristoratori che vogliono offrire un valore aggiunto all'offerta di ospitalità.

Con la partecipazione di:
ASSOinViaggio Cooperativa Sociale Cesena
F.A.I.P (Federazione Associazioni Italiane Paratetraplegici)

Coordinamento progetto: Symon Buda, Marino Campana (Provincia di Rimini)

Documento a cura di: Leris Fantini

Collana a cura di: Massimo Masini, Dirigente Servizio Turismo Provincia di Rimini

Progetto grafico: Relè

Stampa: Graph - Rimini

Per informazioni:
Assessorato al Turismo
Provincia di Rimini
Piazza Malatesta, 28 - 47900 Rimini
Tel. 0541 716380
Fax 0541 783808
turismo@provincia.rimini.it

L'autore

Leris Fantini
Libero professionista, titolare di uno studio tecnico di progettazione e consulenza nel campo dell'inclusione sociale, dell'accessibilità architettonica, del turismo per tutti e dell'Universal Design.

Dal 1979 svolge attività professionale, sviluppando in particolare esperienze nel campo dei piani di abbattimento barriere architettoniche nel settore urbanistico, edilizio e parchi naturali (mettendo a punto al riguardo anche una metodologia di controllo con strumenti informatici), della segnaletica, delle guide di accessibilità urbana, degli oggetti atti a favorire la fruibilità dell'ambiente anche a persone con disabilità. In questo settore si ricorda la collaborazione in campo nazionale con centri di ricerca e associazioni.

Coideatore del Progetto AdaptiVe and Adaptable iNteractions for multimedia Telecommunications applIcations A.V.A.N.T.I. project n.AC042 Programma ACTS-U.E.; collaboratore esperto in altri progetti europei fra cui, nel settore turistico, il progetto "Albergo in via dei matti n. 0 - Franchaising di alberghi gestiti da persone con disabilità" project n. 102 MDL 203 Programma Equal-U.E. e Progetto C.A.R.E. - Città Accessibili delle Regioni Europee programma Interreg IIIB CADSES n. 3B095.

Tra le molteplici attività divulgative (pubblicazioni, docenze, mostre e manifestazioni) realizzate in Italia e all'estero, si segnalano in particolare: la raccolta di ausili autocostruiti "Abitare senza barriere" (Ass. all'Assistenza Regione Veneto), il Manuale tecnico "Progettare la normalità" (Regione Emilia Romagna, 1992), la pubblicazione informatica "Barriere architettoniche: accessibilità, adattabilità, visitabilità, criteri progettuali" (Maggioli editore, Rimini, 1995) e la nuova edizione del Manuale tecnico "Abbattiamo le barriere architettoniche" (Regione Emilia Romagna, Maggioli editore, 2001); ha inoltre partecipato a diverse pubblicazioni, sul turismo e la progettazione degli spazi naturali, come coautore.

Attualmente è responsabile per conto del C.E.R.P.A. del Centro di Informazione Regionale sulle bb.aa. e coordinatore dei Centri per l'adattamento dell'ambiente domestico presenti nella Regione Emilia-Romagna.

Indice

Presentazione 11

Premessa 13

Introduzione 15

1 Principi generali 17
- 1.1 Sull'ambiente 17
- 1.2 Sulle persone 18

2 Principali indicazioni di buona prassi 23
- 2.1 Parcheggi 23
- 2.2 Accesso alla struttura 26
- 2.3 Reception - Hall 31
- 2.4 Ascensori e piattaforme elevatrici 36
- 2.5 Scale - Rampe e scivoli 41
- 2.6 Camere 46
- 2.7 Corrimano e maniglioni 58
- 2.8 Percorsi e pavimentazioni 59
- 2.9 Infissi e finestrature - Porte - Maniglie e impugnature 67
- 2.10 Servizi igienici e ausili 73
- 2.11 Sale per la ristorazione 89
- 2.12 Sale per attività comune 94
- 2.13 Segnaletica di orientamento 100
- 2.14 Terminali di impiantistica 104
- 2.15 Altri servizi 107

Indirizzi di riferimento 108

Bibliografia 112

Presentazione

Nella storia del turismo italiano, Riviera di Rimini può rivendicare il merito di aver inventato le vacanze per tutti. La cultura dell'accoglienza e dell'ospitalità che caratterizza la nostra terra è il bene più prezioso che ci vantiamo di offrire ai nostri ospiti. Riviera di Rimini non poteva quindi restare estranea al tema del turismo accessibile per le persone con bisogni speciali. L'Assessorato al Turismo della Provincia ne ha fatto una scelta strategica sulla base di motivazioni culturali ed economiche.

Le motivazioni culturali sono, come abbiamo osservato, nello stesso Dna di Riviera di Rimini: questo è un luogo aperto a tutti, dove tutti possono sentirsi a casa propria, dove tutti possono godersi in piena libertà le proprie vacanze. Piena libertà significa che istituzioni e operatori privati sono impegnati a rimuovere tutti gli ostacoli che si frappongono a questa libera fruizione della Riviera da parte di tutti.

Le persone con bisogni speciali costituiscono anche un segmento di mercato con grandi possibilità di sviluppo. In Italia questo segmento è stimato in 3,5 milioni di persone, mentre recenti stime hanno valutato che nei paesi dell'Unione Europea i cittadini con bisogni speciali siano fra i 60 e gli 80 milioni. Almeno 37 milioni sono interessati a viaggiare, ma solo una piccola parte (17 per cento) riesce a soddisfare questo desiderio, mentre gli altri devono rinunciare perché non riesce a trovare strutture ricettive adeguate.

L'obiettivo fondamentale del progetto dell'Assessorato sul turismo accessibile è rendere fruibili i servizi turistici da parte di tutti gli utenti, compresi quelli con bisogni speciali. Questa generale accessibilità deve diventare un elemento fondante della qualità dell'offerta turistica del nostro territorio. Siamo per vocazione la Riviera per tutti, vogliamo pertanto rimuovere tutti quelli ostacoli che impediscono il pieno realizzarsi di questa vocazione. C'è una questione che non deve essere evocata con la retorica. Al contrario deve essere affrontata come normale impegno quotidiano. Il grado di civiltà di una comunità a forte vocazione turistica si misura anche dal modo concreto e normale, non episodico o straordinario, di offrire servizi a persone con bisogni speciali.

Questo volume, realizzato in collaborazione con la cooperativa sociale Asso, intende aiutare gli imprenditori turistici a riqualificare le strutture ricettive e la relativa

gestione in modo da renderle accessibili anche alle persone con bisogni speciali. Alle indicazioni sulle necessarie modifiche "hardware" si aggiungono preziosi suggerimenti "software" sul management, sull'accoglienza, sulle relazioni.

Siamo all'inizio di un percorso che richiede impegno e risorse, ma certamente sarà vincente sotto il profilo della cultura dell'ospitalità e della redditività delle strutture.

Andrea Gnassi
Assessore al Turismo della Provincia di Rimini

Premessa

Una premessa alle diverse normalità

Fino agli inizi del secolo scorso il viaggio rappresentava, per grande parte della popolazione, una necessità legata alla speranza di trovare condizioni di vita migliori in altri luoghi. Solo una piccola minoranza di privilegiati viaggiava per diletto. Alla fine del settecento era di moda il Grand Tour, un viaggio attraverso l'Italia classica, considerato viaggio di formazione per i giovani intellettuali del Nord Europa. Si trattava di un percorso pieno di pericoli attraverso il fascino dei siti archeologici lungo tutta la penisola. I più coraggiosi arrivavano in Sicilia.

Oggi possiamo dire che accanto agli esodi dal Sud del mondo, come sempre legati alla povertà e alla miseria, in tutto il mondo occidentale il turismo è un business dalle dimensioni enormi nonché un indicatore della qualità della vita. Andare in vacanza è diventato un appuntamento irrinunciabile e viaggiare è diventato sinonimo di vacanza. Le offerte coprono tutti i gusti; internet consente, anche a persone appena alfabetizzate, di comprare viaggi e vacanze fino all'altro capo del mondo. Con le carte di credito non è più necessario avere danaro con sé e i traveller cheques sono preistoria. L'aereo ha portato il viaggio esotico dietro casa.

Viaggiano persino i disabili. Vogliono viaggiare e chiedono servizi, ma il sistema, almeno nel nostro paese, va attrezzandosi molto lentamente. Sono clienti esigenti che valutano la qualità dell'offerta a partire dalla disponibilità a cercare le soluzioni possibili senza pregiudizi. Ancora troppo spesso incontrano invece l'atteggiamento irritante dell'operatore che guarda alla diversità della richiesta piuttosto che della persona come ad un problema da evitare.

Lo standard prevalente e preferito resta quello del turista giovane e ricco o della famigliola in vacanza. Invece la sfida oggi non sta più nell'offrire strutture e divertimentifici - un sistema ormai diffuso ovunque fino al paradosso che una vacanza in un hotel all inclusive può essere la stessa in tutto il mondo - ma sta nella capacità di ascoltare i bisogni ed attrezzarsi per dare risposte adeguate in termini di informazioni e servizi.

È da questa filosofia della vacanza che nasce ASSOinViaggio, con un obbiettivo ambizioso: individuare le eccellenze che possono dare un valore aggiunto all'acco-

glienza e all'ospitalità della Romagna, della costa più famosa d'Italia e di tutto il territorio romagnolo. Alberghi, ristoranti, strutture balneari e termali, ogni pezzo dell'offerta turistica romagnola può comprendere l'offerta di un servizio, una dieta, una struttura particolari e particolarmente adatti ai bisogni di alcuni clienti. Fondamentale è dare visibilità a queste offerte affinché arrivino ai turisti con bisogni speciali.

Nel mondo del turismo il termine disabile è ormai obsoleto, in viaggio possiamo diventare tutti un poco disabili, alle prese con imprevisti e incognite, quello che fa la differenza è avere le informazioni giuste alla partenza. ASSOinViaggio intende costruire una mappa dell'offerta turistica con particolare riferimento a quelle caratteristiche che possono fare eccellenza. Nonostante tutti gli strumenti informativi di cui disponiamo, mancano ancora riferimenti precisi ed affidabili in grado di orientare correttamente ogni tipo di richiesta.

Siamo arrivati sulla luna, ma abbiamo qualche problema a trovare un albergo con le scritte in braille, un ristorante che comprenda diete speciali, bagni accessibili a persone in carrozzina.

Anna Grazia Giulianelli

Introduzione

Da diverso tempo molte attività legate al settore turistico stanno conoscendo nuove opportunità di sviluppo che sono determinate soprattutto da una maggiore disponibilità di tempo libero, ad una maggiore diversificazione della richiesta da parte della clientela e dalla diffusione esponenziale dei servizi attraverso la rete internet. Le nuove opportunità di sviluppo richiedono però una maggiore attenzione alla qualità del servizio erogato piuttosto che alla quantità; questa esigenza pone l'operatore turistico in una condizione di "riqualificazione" (in alcuni casi) della propria attività attraverso piccole soluzioni e/o atteggiamenti che rendono, al nostro cliente tipo, la vacanza davvero speciale.

Le modalità per migliorare il servizio sono davvero tante e sicuramente questa pubblicazione non ha la presunzione di affrontarle tutte, ma sicuramente ci sono alcuni aspetti che generalmente non valutiamo o addirittura non conosciamo; ci riferiamo all'accessibilità delle strutture e ai clienti con bisogni "speciali" che poi tanto speciali non sono.

Le strutture che sono in grado di offrire la maggior qualità, anche in termini di accessibilità, sicuramente possono contare sulla fedeltà del cliente che, in termini di mercato, è particolarmente interessante se pensiamo che nella Comunità europea sono almeno 36 milioni i clienti, di cui 5 milioni viaggiano abitualmente e oltre 30 milioni costituiscono un mercato ancora non sollecitato da azioni di marketing. La vacanza viene vissuta generalmente con la propria famiglia, con l'accompagnatore, con gli amici, provocando un interessante effetto moltiplicatore, ovvero, 630.000.000 di presenze annue.

È importante anche comprendere che i modelli di comportamento e la propensione al viaggio non sono affatto dissimili da quelli di altri segmenti di mercato già abituati a muoversi per turismo, affari, cure, ecc..., quindi è necessario sfatare il concetto che associa le esigenze dei clienti con necessità "speciali" a maggiori costi economici e gestionali.

Gli strumenti di marketing a disposizione non devono riguardare solo i prezzi o il periodo stagionale, occorre uno sforzo maggiore nel pensare e progettare un prodotto integrato e di qualità, in termini di servizio erogato, di predisposizione degli ambienti, comfort, sicurezza, ecc...

Da qui la necessità di dare alcune indicazioni di orientamento per la progettazione di un albergo o di un ristorante veramente “ospitale”.

Il manuale non vuole e non può essere esaustivo - sul mercato della manualistica esistono già ottimi testi che affrontano la progettazione di alberghi o ristoranti in tutti i suoi aspetti - il nostro compito è quello di portare maggiore sensibilità e quindi aggiungere “valore” al sistema ospitale esistente.

Per ogni argomento trattato abbiamo voluto dare tre tipi di suggerimenti, tre modi di leggere l’ospitalità, apparentemente in antitesi fra loro ma in realtà sinergici:
- note di management
- indicazioni di carattere tecnico
- accoglienza e relazioni.

Crediamo quindi che un **sistema ospitale** non si realizza solo attraverso una maggiore attenzione tecnica, ma è necessario coniugare il comfort ambientale con una gestione attenta dei servizi e una maggiore attenzione ai clienti che esprimono nuove esigenze turistiche.

Leris Fantini

1. Principi generali

1.1 Sull'ambiente

Perché una struttura ricettiva o ristorativa possa essere definita di qualità, indipendentemente dalla categoria di appartenenza e dalla tipologia, requisito indispensabile è la cortesia con cui chi vi opera si presenta e accoglie il cliente.

Al momento dell'arrivo del cliente nella struttura ricettiva, può essere espressione di attenzione nei suoi confronti offrirgli un omaggio di benvenuto consistente, ad esempio, in un prodotto tipico o un oggetto dell'artigianato locale che può essere consegnato direttamente dal receptionist o collocato nella camera assegnata.

Accoglienza dell'ospite significa anche metterlo in condizione di comprendere la realtà dell'azienda ospitante, del territorio che lo accoglie in attesa di una vera esplorazione. Le persone deputate all'accoglienza devono essere in grado di dare informazioni sia sui servizi disponibili all'interno della struttura che sul territorio, sugli eventi e sulle iniziative presenti. La disponibilità di opuscoli, riviste, libri e materiale informativo sulle attrazioni turistiche, sulla loro fruibilità e sulle produzioni locali rappresenta elemento di distinzione e di valutazione di buon livello di qualità del servizio erogato.

Nelle strutture agrituristiche, per consentire un vero contatto con il territorio si dovrebbe provvedere ad evidenziare le caratteristiche agricole e naturalistiche dell'azienda. Se in azienda ci sono produzioni particolari o attività di trasformazione sarebbe auspicabile attrezzarsi per creare dei "percorsi illustrativi".

Nel caso invece di strutture ricavate in dimore storiche, l'operatore dovrebbe essere in grado di informare sulla storia dell'edificio e/o dei fondatori, predisponendo all'occorrenza anche una scheda informativa.

Conoscere il territorio dove si esercita l'attività è di primaria importanza per l'operatore che vuole garantire un reale e pratico servizio al turista. Questi dovrà essere in grado di fornire informazioni, al turista che lo richiede, relative alla storia, alla cultura, ai monumenti, agli itinerari del territorio circostante, garantendo un servizio importantissimo all'ospite interessato ed allo stesso tempo contribuendo ad una positiva promozione del territorio.

All'interno della struttura ricettiva tutti gli addetti al ricevimento dovrebbero parlare almeno una lingua straniera, preferibilmente l'inglese. Inoltre tutto il personale che si relaziona con i clienti dovrebbe saper utilizzare il computer ed avere nozioni di informatica di base oltre che saper gestire ed utilizzare internet ed e-mail.

Per quanto riguarda le strutture ristorative, un requisito molto apprezzato per garantire standard di qualità, è l'assenza di "inquinamento" acustico, visivo e, soprattutto, olfattivo.

Importante è quindi che i ristoranti non si trovino in prossimità di fabbriche, ferrovie o allevamenti di bestiame capaci di ledere irrevocabilmente la qualità dell'ambiente che si presume debba esistere.

1.2 Sulle persone

Come relazionarsi con i clienti che richiedono un'attenzione particolare:

I clienti con disabilità motorie

Queste persone possono avere diversi livelli di autonomia ed esigenze molto differenziate.

Parlate col cliente e chiedetegli quali sono le sue esigenze. È importante capire il tipo di problema per potere offrire un valido aiuto. Prima di aiutarlo è bene chiedere, per rispettare il naturale desiderio di autonomia di ogni persona.

In presenza di barriere come un gradino, o per operazioni più difficili, lasciatevi guidare dal cliente che vi consiglierà come eseguire la manovra.

I clienti con disabilità sensoriali

Richiamate l'attenzione della persona non vedente chiamandolo per nome oppure toccandolo leggermente sull'avambraccio, presentarsi cercando di mantenere la posizione di fronte. Se chiede di essere guidata, offritele il vostro braccio e muovetevi con lei, precedendola nei punti più stretti. Avvertitelo della presenza di ostacoli.

Ricordate che solo il 10-15% delle persone con limitazioni visive conosce l'alfabeto

Braille, quindi cercate di prevedere altre forme di comunicazione. Tenete conto del fatto che siete di fronte a persone molto sensibili, dotate di sorprendenti capacità di adattamento e di autonomia.

Avvertite sempre quando vi allontanate.

Ponetevi sempre di fronte alla persona con problemi di udito ed alla luce in modo da consentirle di poter leggere le vostre labbra quando parlate. Ricordate che la lettura labiale non è adatta alla comunicazione tra più di due persone.

Non parlate a voce troppo alta, né troppo in fretta, né troppo lentamente. Cercate di esprimervi con frasi semplici e brevi. Usate le espressioni del viso e i gesti, ma non esagerate i movimenti della bocca.

Non parlate in dialetto.

Siate disponibili a ripetere ciò che avete già detto e a dedicare più tempo ad ascoltare.

Per attirare l'attenzione della persona, fatelo con un cenno della mano rivolto nella sua direzione, oppure toccandola su un braccio.

Molte delle persone ipoudenti si servono di apparecchi acustici, i quali hanno la caratteristica di amplificare tutti i suoni, compresi i rumori di fondo, che vanno quindi ridotti il più possibile.

Accertatevi sempre che sia stato compreso quanto è stato detto, soprattutto in presenza di persone anziane che spesso non manifestano di avere questo tipo di problema.

I clienti con disabilità psichiche

Dedicate più tempo a queste persone e siate molto disponibili e comprensivi. Se notate difficoltà nel linguaggio, siate pazienti nell'ascoltare e nel ripetere i messaggi.

Comunicate con la persona in modo semplice, curando in particolare la comprensibilità delle informazioni e delle indicazioni utili. Nei casi più lievi la persona che sof-

fre di questa disabilità di solito non manifesta il problema, quindi è molto difficile da identificare. I sintomi più comuni sono ansia, paura irrazionale, depressione, disorientamento, ossessioni, eccessiva euforia.

Poiché spesso queste persone sono più sensibili di altre nel percepire situazioni di disagio, sarà importante essere disponibili, cortesi e molto attenti.

I clienti con problemi di orientamento e di comunicazione
Cercate di essere disponibili e di adattarvi a tempi di reazione più lenti.

Ricordate che l'uso della segnaletica può agevolare molto l'orientamento.

I clienti con epilessia
In genere non è possibile prevedere la caduta, quindi, una volta che il soggetto è a terra bisognerebbe cercare di posizionare un cuscino o qualsiasi oggetto simile e soffice (anche una mano, se non c'è altro) sotto la sua testa, per evitare che le convulsioni gli procurino ripetuti traumi.

Cercate di ruotare su un fianco la persona, per permettere alla saliva di fuoriuscire dalla bocca, evitando così che si intasino le vie respiratorie.

Tentate di introdurgli un fazzoletto piegato tra la mascella inferiore e quella superiore, per evitare che serri i denti e che di conseguenza si morda la lingua e le guance.

Al momento dell'attacco è importante mantenere la calma, senza lasciarsi impressionare dalla respirazione irregolare del soggetto. E dopo l'attacco epilettico lasciate la persona tranquilla.

Non bisogna assolutamente:
- sciogliere con la forza braccia e gambe irrigidite
- disserrare le mascelle
- praticare la respirazione artificiale
- cercare di "ridestare" il soggetto dopo un attacco, scuotendolo oppure mediante sostanze aromatiche.

Nel caso di crisi di durata superiore a 5/10 minuti o di crisi ripetute senza interruzione (stato di male), è necessario ricorrere all'intervento del medico.

I clienti con problemi di alimentazione

Permettete al cliente di seguire la propria dieta e/o orari dei pasti personalizzati.

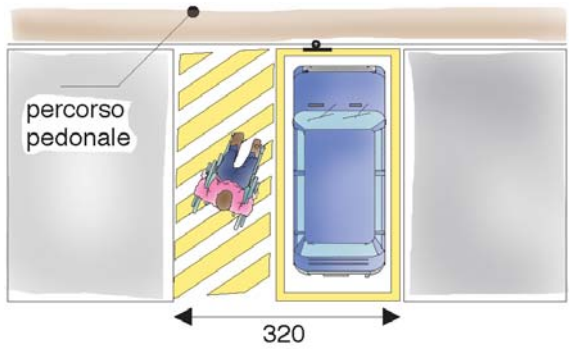
2. Principali indicazioni di buona prassi

2.1 Parcheggi

Note di management

Nell'area di parcheggio delle autovetture dei clienti e dei visitatori occorre evitare le monotone superfici d'asfalto grigio. Si devono adottare invece soluzioni che prevedano alberi con l'importante funzione di protezione del mezzo dai raggi solari, una pavimentazione con autobloccanti o blocchetti in pietra; è negativo impermeabilizzare eccessivamente il suolo, come non è funzionale creare tappeti di ghiaia o utilizzare grigliati in cemento che impediscono la mobilità dei clienti con difficoltà motorie, signore con i tacchi, genitori con il passeggino, ecc...

L'accoglienza inizia fuori dall'albergo, attraverso una adeguata informazione; si deve percepire immediatamente la zona da raggiungere con il veicolo e prevedere sempre almeno un posto riservato alle persone con disabilità. Un albergo senza parcheggio è difficile che possa entrare nel circuito della Qualità. Infatti, quando un cliente arriva in albergo, magari dopo aver guidato a lungo, vuole individuare senza difficoltà un buon posto auto, riparato, sicuro, a pochi passi dall'ingresso dell'albergo. Il parcheggio è il primo servizio di cui usufruisce il cliente e se non è presente, oppure ha caratteristiche insoddisfacenti, il primo giudizio sull'hotel sarà sicuramente negativo.



Parcheggio ortogonale al percorso pedonale

Non si deve mai esporre il cartello "parcheggio non custodito", ovvero non si minaccia il cliente avvertendolo che la sua auto non è sicura. I turisti in viaggio sono spes-

so più preoccupati per l'auto che per la camera. L'albergatore deve custodire con attenzione il mezzo con il quale il cliente è arrivato. Quindi, per rispondere alle esigenze degli automobilisti il parcheggio dovrà essere:
- gratuito
- molto illuminato
- senza buche, pozzanghere o macchie d'olio
- provvisto di adeguata segnaletica a terra per la limitazione dei posti auto
- dotato di contenitori di rifiuti.

Se l'albergo ha un garage, il prezzo per una notte di sosta non dovrà superare il 10% del costo complessivo della camera. Se il garage è interno alla struttura, è necessario avere un collegamento diretto e accessibile con la reception dell'albergo.

Nel caso degli autosilos la gestione dell'arrivo richiede la presenza di un addetto dell'albergo che conduce l'autovettura nell'autorimessa. L'automobile entra a fare parte delle cose consegnate e l'albergo è responsabile anche del contenuto.

Indicazioni di carattere tecnico
Da alcuni anni esistono delle aree riservate alla sosta dei veicoli dotati di contrassegno speciale. Nonostante tutto c'è ancora ignoranza e poca chiarezza sul loro utilizzo. A tal proposito è fondamentale che l'area sia facilmente individuabile tramite un'adeguata segnaletica verticale e orizzontale.

Quella verticale dovrà essere collocata ad un'altezza non inferiore a cm 210 da terra.

Il modello di segnale stradale deve avere le caratteristiche previste dal Ministero dei Lavori Pubblici con la Circolare n. 1270 del 20.06.79 e successive.

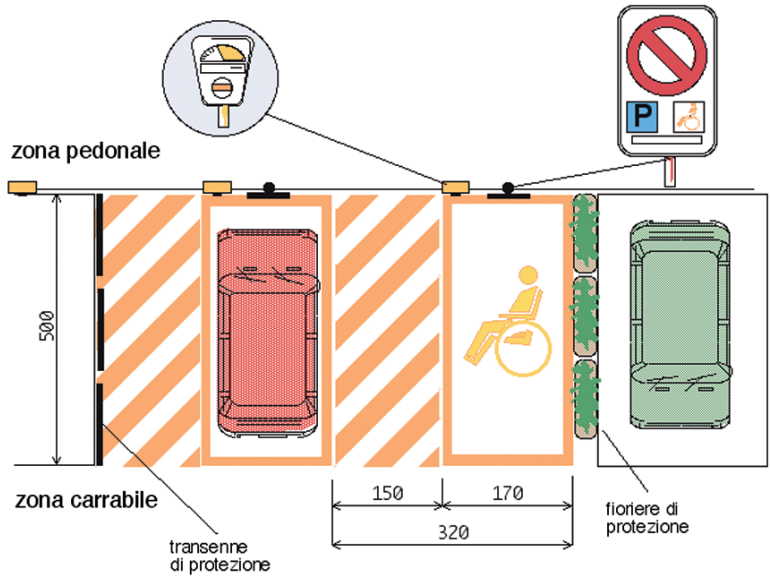
Le strisce orizzontali diagonali devono essere di colore giallo, oppure in vernice con caratteristiche rifrangenti e antisdrucciolevoli.

Il simbolo riprodotto sull'area occupata dal veicolo non deve avere dimensione inferiore a cm 60x60.

È consigliabile che l'individuazione dell'area riservata sia generale, cioè quella di sosta dell'auto non sia differenziata da quella di manovra della carrozzina, come spesso accade.

In tal modo l'auto verrà parcheggiata sul lato destro qualora l'utente invalido scenda dal lato di guida, mentre nel caso in cui il disabile venga trasportato, la sua discesa sarà a destra e l'auto posta sul lato sinistro.

Talvolta il percorso pedonale non è complanare ai parcheggi, va pertanto realizzato uno scivolo, presegnalato con zigrinatura della superficie, con pendenza massima dell'8%.



L'uso di transennature, aiuole, fioriere, cordoli o materiali di diversa fattura, percepibili acusticamente, possono svolgere la doppia funzione di guida-persone nel caso di non vedenti, oppure delimitare in modo tangibile le aree riservate, impedendo sconfinamenti di altri veicoli, che ridurrebbero lo spazio di sosta e di manovra del disabile.

Per impedire la sosta abusiva esiste la possibilità di delimitare drasticamente l'area con paline, catenelle, transenne e archi dissuasori con ribaltamento a comando manuale o elettronico.

Nel caso in cui vi sia un parchimetro o il parcheggio sia custodito mediante cancelli automatici, questi dovranno avere i comandi facilmente raggiungibili da un cliente seduto nella propria autovettura.

Ottimale come soluzione, quando tecnicamente possibile, è la costruzione di una copertura dell'area per favorire la salita e la discesa del cliente in carrozzina, o di un genitore con il neonato nel passeggino, qualora le condizioni atmosferiche siano pessime.

Per gli approfondimenti:
D.P.R. n. 503/96 art. 10
D.M.LL.PP. n. 236/89 artt. 4.2.3-8.2.3

2.2 Accesso alla struttura

···⁘ Note di management

La prima percezione sulla qualità del servizio alberghiero si coglie all'arrivo sul luogo.

Il benvenuto è spesso legato all'immagine esterna dell'edificio e alla modalità per raggiungerlo. Molti alberghi collocati nel centro storico o in luoghi isolati diventano difficili da raggiungere se non vengono date, al momento della prenotazione, informazioni adeguate per facilitare l'arrivo. È importante capire se il cliente ha delle esigenze particolari, se è una persona con disabilità o accompagna un cliente con disabilità; maggiori informazioni possono solo facilitare e risolvere i problemi più banali.

Alcune bandiere in buon stato e ben leggibili danno il benvenuto agli ospiti internazionali, se la zona non è ventilata è sufficiente fissare i drappi su pennoni trasversali. Le bandiere, come le insegne non bastano, un ruolo importante deve essere riservato all'illuminazione esterna: per essere visti e desiderati dai turisti le luci devono essere forti, abbondanti e lungamente accese. Le luci esterne - dice lo standard internaziona-

le - devono accendersi 2 ore prima del tramonto e spegnersi almeno 2 ore dopo l'alba. Essere visibili rappresenta un primo segnale di accoglienza.

Il massimo dell'accoglienza simbolica è fatta di guanti bianchi e tappeto rosso. Gli alberghi normalmente utilizzano zerbini e passatoie scure, spente, opache, idonee solo per nascondere le macchie ma poco accoglienti e invitanti. Pochi alberghi usano un brillante tappeto rosso che accompagna l'ospite dall'ingresso alla hall; chi utilizza questa soluzione garantisce al cliente un formidabile effetto di accoglienza. Attenzione che le passatoie e gli zerbini non siano a pelo lungo, che siano fissati su più punti e che non siano prevalenti rispetto alla normale pavimentazione: clienti claudicanti e anziani o che utilizzano carrozzine trovano estremamente difficoltoso percorrere tali camminamenti.

Il requisito di una corretta segnaletica che fornisca indicazioni precise su come raggiungere la struttura è importante soprattutto per le aziende agrituristiche che solitamente sono immerse nella campagna e quindi meno facilmente raggiungibili. Nel caso di un B&B, l'abitazione privata che lo ospita deve risultare facilmente individuabile e la scritta sul campanello chiara e ben leggibile.

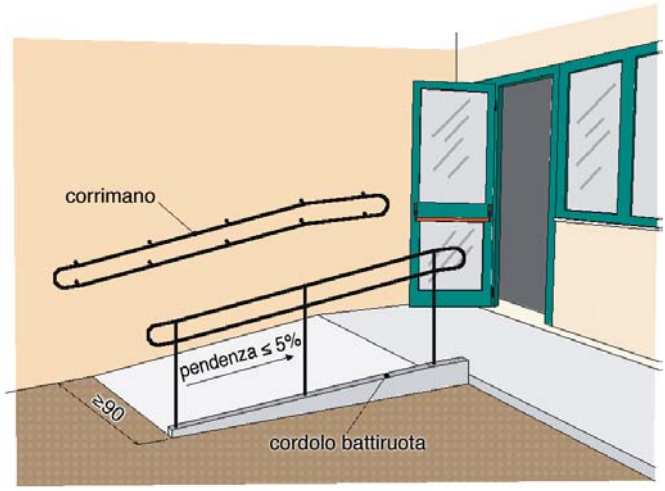
Qualora la persona sia accompagnata da cane guida consentite che l'animale entri in tutti gli spazi che compongono la struttura.

Indicazioni di carattere tecnico

Ogni qualvolta si presenti un dislivello tra il piano esterno e quello interno di un edificio occorre prevedere delle soluzioni tecniche di accessibilità come le rampe, le piattaforme di distribuzione e porte di dimensioni adeguate.

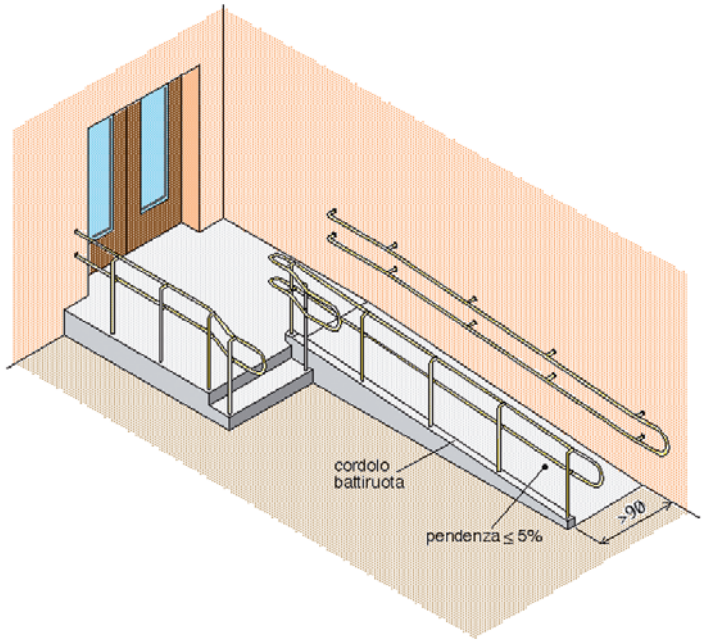
Per facilitare l'accesso di clienti che utilizzano carrozzina, è sconsigliato perché alquanto indecoroso, prevedere un accesso secondario; una buona accoglienza inizia dall'ingresso principale.

La piattaforma orizzontale prospiciente l'accesso deve avere dimensioni utili (non impegnate dalla rotazione di battenti) superiori a cm 150x150 per facilitare la manovra e il passaggio di un cliente con valigie, passeggini, ecc...



Tale superficie permette sia al cliente in carrozzina di compiere agevolmente una rotazione di 360°, che a due persone di passare contemporaneamente.
Le eventuali rampe di raccordo con gradini devono avere una larghezza minima di cm 90, meglio se sono 120/150 cm di larghezza utile.

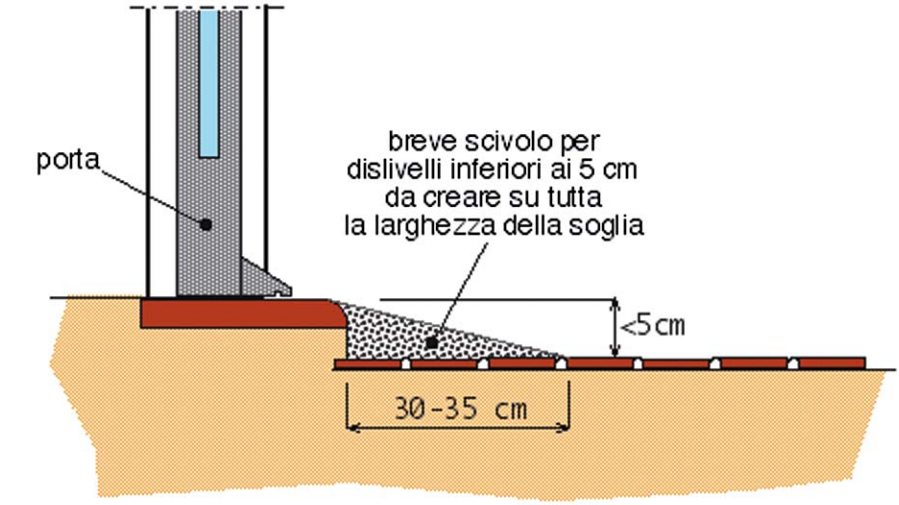
La rampa frontale all'accesso deve sempre prevedere un pianerottolo di adeguate dimensioni al netto dello spazio occupato dal battente in movimento.



L'accesso principale deve, quando possibile, essere protetto dagli agenti atmosferici con una pensilina di riparo sufficientemente profonda (circa 2 mt).

Nelle nuove costruzioni e, quando possibile nella ristrutturazione di vecchi edifici, occorre prestare particolare attenzione all'accessibilità dell'ingresso principale. Come già sottolineato, è concettualmente sbagliato pensare a due ingressi separati: uno principale e uno secondario accessibile; l'ingresso deve essere principale per tutti e tutti devono percepire lo stesso livello di accoglienza.

La normativa consente che le soglie possano essere realizzate ad altezza massima di 25 mm. Una buona accessibilità però viene garantita se la soglia viene eliminata o perlomeno ridotta di dimensioni. La sua realizzazione generalmente è utile per impedire infiltrazioni di acqua, ecco allora illustrate alcune soluzioni che servono per evitare il ristagno dell'acqua, o la sua infiltrazione, abbassandone il livello o addirittura rendendo complanare il piano esterno con quello interno. Da ricordare che le griglie utilizzate devono avere una maglia massima di mm 15x15.



Per gli approfondimenti:
D.P.R. n. 503/96 artt.: 15-23-24-25-26-27-28-29
D.M.LL.PP. n. 236/89 art.: 4.1.8

Accoglienza e relazione

La chiave per offrire un buon servizio è quella di trattare il cliente come vorreste essere trattati voi, quindi un sorriso e un atteggiamento disponibile verdo l'ospite serve a metterlo a proprio agio e quindi favorevolmente predisposto a superare le difficoltà più banali.

Ricordate che gli ostacoli di natura fisica (dislivelli, spazi ristretti, ecc.) creano disagio o "barriera" a chi ha difficoltà di deambulazione o a chi usa la carrozzina perché impediscono il libero movimento e la piena fruibilità degli spazi. Quindi siate pronti ad intervenire nel rimuovere ostacoli ove possibile, o agevolare i clienti per superarli ascoltando i loro suggerimenti.

Predisponete zone di seduta o d'appoggio ove fare accomodare i clienti. Agevolate l'operazione del trasporto di bagagli in ogni circostanza considerando anche il tratto dal parcheggio all'ingresso.

2.3 Reception - Hall

⇢ Note di management

La hall deve essere luminosa ed accogliente, deve profumare di fresco perché in essa gli ospiti possano trascorrere piacevolmente i momenti di attesa. Le poltrone devono essere comode, di facile avvicinamento ed utilizzo da parte dei clienti in carrozzina, i tavoli da salotto agevolmente raggiungibili da seduti, giornali e riviste disponibili e collocati in modo ben visibile, i posacenere sempre puliti nelle zone riservate ai fumatori.

È il luogo dove il cliente riceve la prima impressione sul servizio offerto dall'albergo.

Le caratteristiche della "hall ideale":
- una bella porta che non strida, con pochi adesivi (autorizzati) ad altezza del viso e uno zerbino nuovo incassato;
- un cartellone segnaletico con frase di benvenuto indicante ogni servizio dell'albergo: bar, ristorante, sale, ascensori, piscina, ecc... che facilita l'orientamento del nuovo cliente;
- un invitante segnale di benvenuto;
- mazzi di fiori freschi e piante importanti sistemate coerentemente con la struttura

dell'albergo;
- musica di sottofondo.

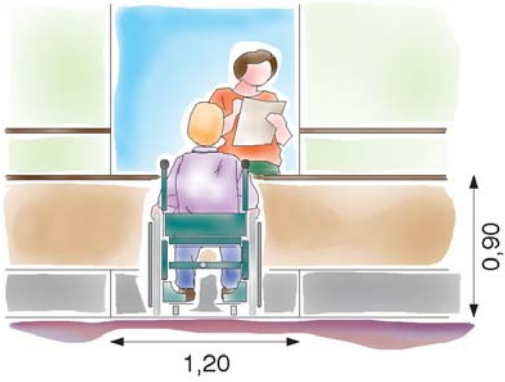
Come già detto, il punto più importante dell'albergo è sicuramente il front-desk (reception), da cui dipendono in larga parte i risultati economici dell'impresa.

Caratteristiche della hall sono anche la forma del banco, le dotazioni, le tecnologie di cui dispone. Non va sottovalutata l'esigenza di avere una parte del banco ad altezza raggiungibile dai clienti bassi di statura, bambini o clienti in carrozzina.

Indicazioni di carattere tecnico

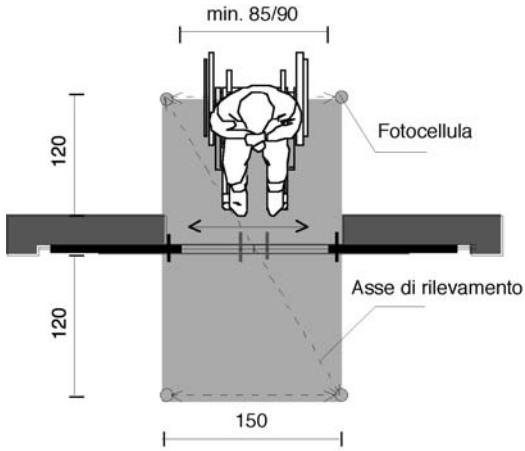
La disposizione degli arredi fissi nell'unità ambientale deve essere tale da consentire il transito della persona su sedia a ruote e l'agevole utilizzabilità di tutte le attrezzature in essa contenute. Deve essere data preferenza ad arredi non taglienti e privi di spigoli vivi.

Per assicurare l'accessibilità gli arredi fissi eventualmente presenti non devono costituire ostacolo o impedimento ai clienti con difficoltà motorie e sensoriali. In particolare:
- i banconi e i piani di appoggio utilizzati per le normali operazioni del pubblico devono essere predisposti in modo che almeno una parte di essi sia utilizzabile da perso-



SPORTELLO PUBBLICO

na su sedia a ruote, permettendole di espletare tutti i servizi (altezza pari a 90 cm);
- nel caso di adozione di bussole, percorsi obbligati, ecc., per accedere alla hall occorre che siano dimensionati e manovrabili in modo da garantire il passaggio di una sedia a ruote, di un passeggino o di una persona con le grucce;
- eventuali sistemi di apertura e chiusura, se automatici, devono essere temporizzati in modo da permettere un agevole passaggio anche da parte di anziani o clienti claudicanti;



Area sottoposta al controllo delle fotocellule

- ove necessario deve essere predisposto un idoneo spazio d'attesa con posti a sedere.

Per gli approfondimenti:
D.P.R. n. 503/96 art. 15
D.M.LL.PP. n. 236/89 artt.: 4.1.4, 8.1.4

Accoglienza e relazione
Verso il cliente con disabilità assumete sempre un atteggiamento naturale: non è richiesta un'attenzione speciale ma un servizio professionale e di qualità che sia in grado di rispondere alle diverse esigenze.

Ricordate che è preferibile chiedere prima di aiutare: la persona con disabilità va messa nelle condizioni di agire il più possibile in modo autonomo. In generale se avrà bisogno di aiuto lo chiederà direttamente.

Adattatevi senza spazientirvi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente.

Cercate di evitargli file e lunghi tempi d'attesa al momento del rilascio dei dati personali, del pagamento, della richiesta d'informazioni, dell'assegnazione della stanza o altro.

Se il bancone del ricevimento è troppo alto per essere utilizzabile, agevolatelo andandogli incontro e offrendo una postazione idonea su cui poter scrivere i suoi dati ed effettuare le operazioni necessarie.

Assegnate camere facilmente raggiungibili, riducendo al minimo la distanza da percorrere. La scelta dovrà favorire quelle vicino all'ascensore e ai servizi. Se manca l'ascensore assegnate le stanze al livello più facilmente raggiungibile (piano terra, rialzato, ecc.), per ragioni di sicurezza è bene prevedere la camera nelle vicinanze di un luogo sicuro o all'uscita di sicurezza comunque accessibile.

Se si tratta di campeggi e villaggi turistici, caratterizzati da strutture distribuite in ampi spazi, assegnando lo spazio tenda o il bungalow, privilegiate quelli vicini alle attrezzature e ai servizi (servizi igienici, docce, spaccio, ecc.), raccordati da percorsi accessibili.

Non sottovalutate mai gli aspetti connessi alla sicurezza dell'ospite. Al suo arrivo spiegate di persona (e ove possibile fornite un pieghevole) le procedure di evacuazione attuate nella struttura in caso di incendio, con riferimento alla camera dove sarà alloggiato e ai servizi, indicando l'ubicazione di luoghi sicuri statici (si ricorda che il luogo sicuro statico accessibile è in ambiente protetto, resistente al fuoco, facilmente raggiungibile in modo autonomo da parte delle persone con disabilità per attendere i soccorsi) o delle vie di fuga accessibili. Nel fare questo tenete conto di quanto esposto in precedenza a proposito delle necessità legate alle diverse esigenze.

Se il cliente è una persona non udente o ipoudente fornite, a richiesta, un allarme dotato di sistema vibratile. Infatti molte persone non si svegliano con i comuni allarmi antincendio a causa di un deficit uditivo. I rilevatori di fumo per non udenti o con difficoltà uditive sono dotati di luci stroboscopiche ad alta intensità e di cuscino vibrante per svegliare una persona nel caso suoni l'allarme principale. Esistono modelli senza fili per comunicare una situazione di allarme ai clienti non udenti o con deficit uditivi. Quando il sistema rileva il suono dell'allarme antincendio provvede ad attivare un mini cuscino vibrante posizionato sotto il cuscino della persona che sta riposando; funziona anche come sveglia.

È buona norma accompagnare il non vedente o l'ipovedente nel prendere conoscenza della camera in cui soggiornerà e delle parti d'uso comune della struttura. Descrivetegli l'ubicazione degli spazi, i vari servizi offerti e con maggiori dettagli la camera che andrà a occupare e ciò che si trova al suo interno.

La disponibilità ad accompagnare il cliente a visitare l'intero complesso è particolarmente significativa in caso di strutture ampie come i campeggi o i villaggi turistici, dove l'orientamento, almeno nella fase iniziale, è piuttosto complesso. A tal fine il personale potrà illustrare i percorsi principali di collegamento con la zona servizi e le varie attrezzature presenti, anche in relazione allo spazio tenda o bungalow a lui assegnato, dando continui riferimenti spaziali. Informatelo anche sulle procedure di sicurezza in caso d'incendio o pericolo.

Offrite al cliente, se accompagnato, la possibilità di avere camere comunicanti o contigue con l'accompagnatore; se l'accompagnatore è un coniuge, assegnate una camera matrimoniale: la più grande.

Si raccomanda di fornire a chi ha problemi d'allergie o respiratori la camera più adatta (stanza anallergica o per non fumatori) a seconda delle esigenze manifestate.

Tra i vari servizi è utile poter fornire informazioni su possibili mete turistiche e sui servizi del territorio, con i mezzi di trasporto relativi, comprendenti anche notizie sull'accessibilità.

Integrate, se possibile, il normale materiale informativo distribuito nei servizi di ricevimento con le guide d'accessibilità eventualmente pubblicate nella città, nella provincia, nella regione di riferimento. Sarà un "plus" sicuramente apprezzato dalla clientela della struttura ricettiva.

Nel caso in cui la struttura abbia un servizio di ristorazione e siano presenti persone con problemi d'alimentazione, il personale deve essere in grado di informare sui tipi di diete disponibili. Può essere compilata un'apposita scheda con le esigenze alimentari del cliente, fornendo così un importante riferimento per il personale di cucina, i camerieri di sala e il servizio in camera.

2.4 Ascensori e piattaforme elevatrici

···⁘ Note di management

Ormai tutti gli alberghi sono dotati di ascensore ma solo quelli più moderni e di maggiori dimensioni offrono ascensori panoramici, luminosi, freschi, con musica di sottofondo, zerbini day by day (meglio se incassati). Ormai l'ascensore non è più solo uno strumento di trasporto, è qualcosa di più: un modo per riconoscere la qualità e il livello dell'esercizio.

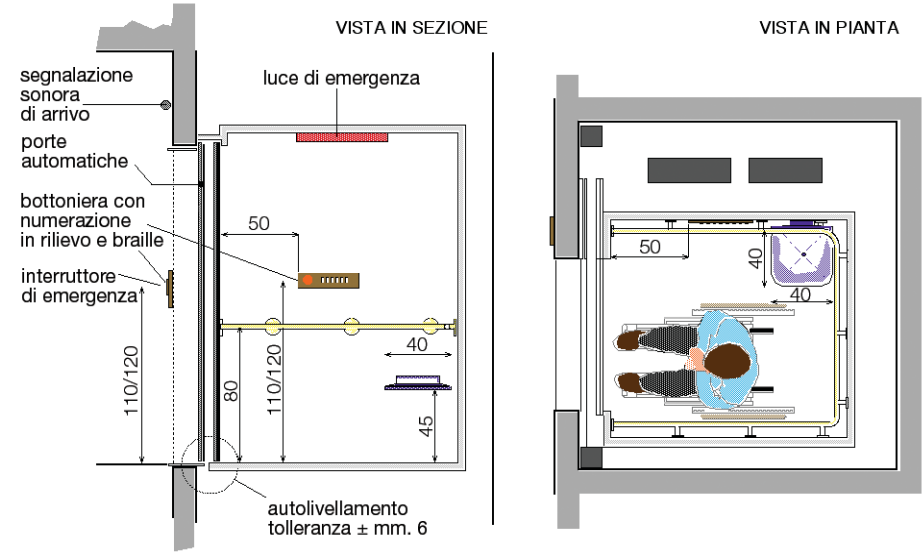
Un errato dimensionamento dell'ascensore, una illuminazione non adatta o scarsa, materiali di rivestimento non adeguati, creano nell'ospite una predisposizione psicologica critica per i successivi ambienti verso cui è diretto.

Gli specchi interni abbassano il senso di claustrofobia, mentre una musica di sottofondo e la presenza di citofoni per la comunicazione con l'esterno danno un senso di sicurezza all'utente smarrito o con difficoltà sensoriali.

Una parete della cabina ascensore potrebbe essere attrezzata con una bacheca contenente informazioni relative all'albergo (menù, attività varie, orari, servizi presenti ai piani) con adeguato stile grafico percepibile anche dalle persone con limitazioni visive.

Un avvisatore acustico al piano di arrivo facilita l'orientamento di tutti i clienti ma se all'apertura della porta automatizzata si legge sul muro frontale e a caratteri cubi-

tali a quale piano si è giunti, sicuramente rendiamo l'ambiente molto percettivo e sicuro.

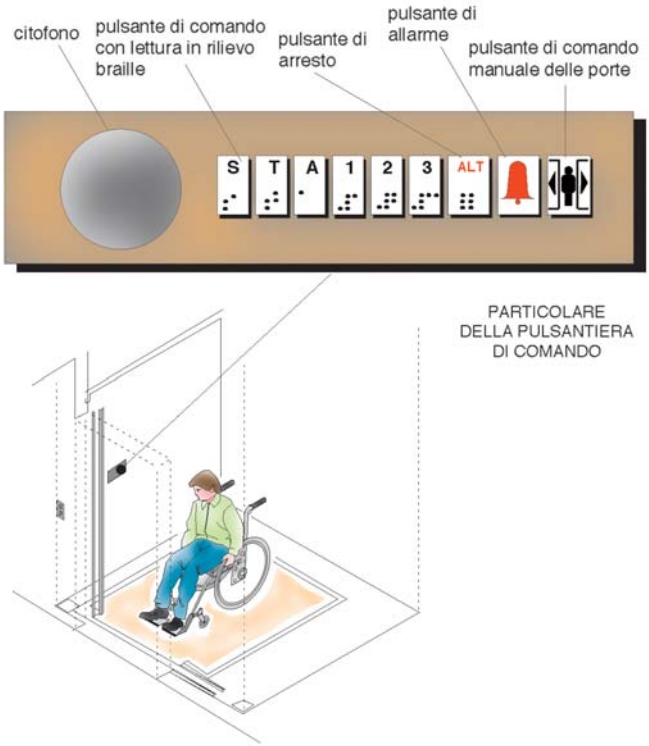


Indicazioni di carattere tecnico

La normativa sull'accessibilità dell'ascensore prevede che il sistema di autolivellamento dovrebbe avere una tolleranza massima inferiore a +/- 6 mm.

Il consiglio di rispettare questa indicazione, nel caso di un ascensore di tipo accessibile, diventa un obbligo quando le dimensioni della cabina e della porta sono ridotte e non consentono un'adeguata spinta del mezzo, quindi il superamento della differenza di livello da parte delle ruote piroettanti anteriori.

La bottoniera, possibilmente di tipo orizzontale, perché facilita l'individuazione di tutti i pulsanti, deve essere posta ad almeno 50 cm dalla porta dell'ascensore per consentire un facile accesso alle persone in carrozzina. Soni queste le caratteristiche da rispettare: i pulsanti devono sporgere di almeno 2 mm verso l'esterno, avere le indicazioni alfanumeriche in rilievo e la traduzione in Braille per consentirne l'uso anche alle persone non vedenti.

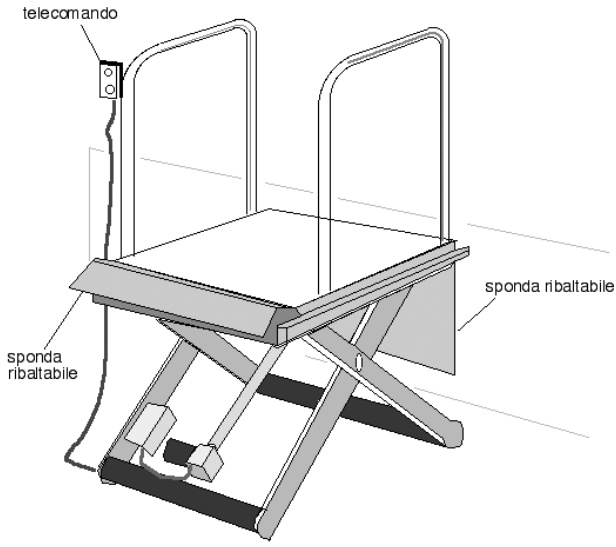


Pulsanti di allarme, campanello di chiamata e apertura manuale delle porte devono avere sporgenze e dimensioni maggiori rispetto a quelle in uso, nonché colorazioni diverse per essere facilmente individuabili. Va previsto un sedile ribaltabile per il riposo collocato sul lato contenente la bottoniera.

Il corrimano, posizionato a circa cm 90 dal piano di calpestio, deve essere posto sui tre lati della cabina dell'ascensore, escluso quello interessato dall'apertura delle porte.

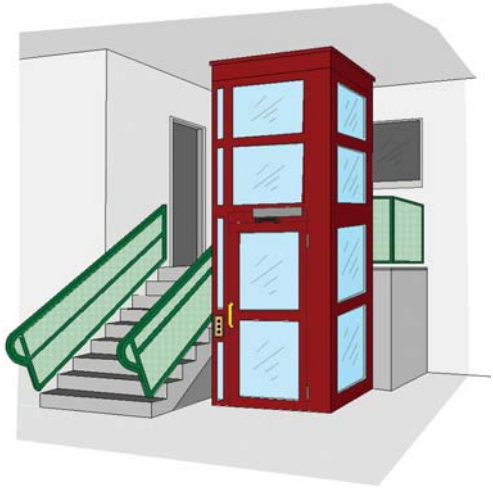
Quando il dislivello fra i piani viene superato da pochi gradini, la soluzione idonea è l'utilizzo della piattaforma elevatrice.

La piattaforma è utile per il sollevamento della persona in carrozzina e si adatta perfettamente ad ambienti diversi, perché di poco ingombro e quindi difficilmente per-



cepibile all'occhio, cosa che la rende esteticamente più accettabile.

Di semplice funzionamento e di poco ingombro è la piattaforma elevatrice collocata su due bracci a compasso e dotata di un motore pneumatico a bassa tensione.



L'apparecchio, facilmente azionabile dal fruitore, può raggiungere la massima altezza in 20 secondi.

È ottimale, soprattutto in ambienti interni, per superare piccoli dislivelli sino a circa 100 cm di altezza.

Per gli approfondimenti:
D.P.R. n. 503/96 artt.: 15-23-24-25-26-27-28-29
D.M.LL.PP. n. 236/89 artt.: 3-4.1.13-6-8.1.12-8.1.13

Accoglienza e relazione
Informate i clienti che presentano difficoltà motorie sulle facilitazioni presenti nella struttura soprattutto per quanto riguarda il superamento dei dislivelli: dove si trovano gli ascensori, dov'è collocato lo scivolo per raggiungere un servizio, come si utilizza un elevatore per raggiungere un'ammezzato, ecc...

Aiutate il cliente nelle operazioni più faticose, come il portare bagagli o pacchi. Nel caso di persone con problemi agli arti superiori aiutatele ad aprire le porte, a prendere gli oggetti, o selezionare dei pulsanti di comando, ecc...

Offrite la vostra disponibilità anche nel caso che il cliente abbia già un accompagna-

tore, magari, quando possibile, anche di spostare arredi quali tavoli, suppellettili che intralciano il percorso. In presenza di barriere come gradini o per operazioni più difficili, lasciatevi guidare dal cliente che vi consiglierà come eseguire la manovra, per esempio, per entrare in ascensore di dimensioni ridotte. Per sollevare la sedia a ruote non afferratela dove capita ma chiedete a chi vi è seduto; infatti a seconda del modello di carrozzina cambiano i punti dove la presa è più solida.

Con i clienti che hanno delle disabilità visive, nel descrivere la posizione dei comandi, date indicazioni spaziali riferite alla posizione della persona e cercate di quantizzare le distanze per raggiungerli.

2.5 Scale - Rampe e scivoli

···⁘ Note di management

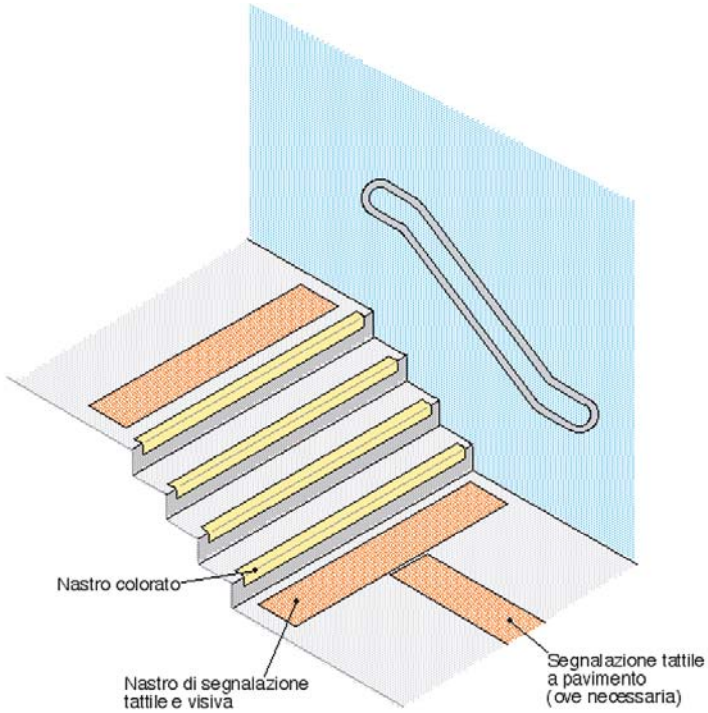
Troppo spesso la rampa di accesso all'edificio o lo scivolo, se il manufatto è di modeste dimensioni, risulta essere esteticamente un volume a sé stante. L'intervento risulta essere esteticamente sgradevole quando all'opera edilizia non si dà sufficiente valore, ovvero lo si considera una forzatura per rispettare la norma. Se l'ingresso all'albergo rappresenta un primo segnale dell'ospitalità, una brutta rampa, di forte impatto estetico, produce una reazione psicologica negativa per chiunque vi acceda.

Se si tratta di ristrutturazione il manufatto deve essere mascherato e abbellito con materiali e finiture di buon livello; se si tratta di un nuovo progetto la soluzione risulterà sicuramente più semplice e inserita nel contesto edilizio. L'accessibilità dell'edificio non deve mai essere letta come una restrizione progettuale, bensì come uno stimolo per individuare soluzioni interessanti e soprattutto funzionali. Qualsiasi sia la qualità dell'intervento, comunque deve essere prevista una segnaletica discreta ma funzionale che indica l'accesso alternativo.

···⁘ Indicazioni di carattere tecnico

Le scale, oltre a presentarsi come barriere inaccessibili per i clienti in carrozzina, sono uno dei luoghi più comuni di incidenti per chiunque. La loro realizzazione abbisogna di attenzione su parecchi punti, trascurati i quali, si può incorrere in facili cadute con conseguenti danni.

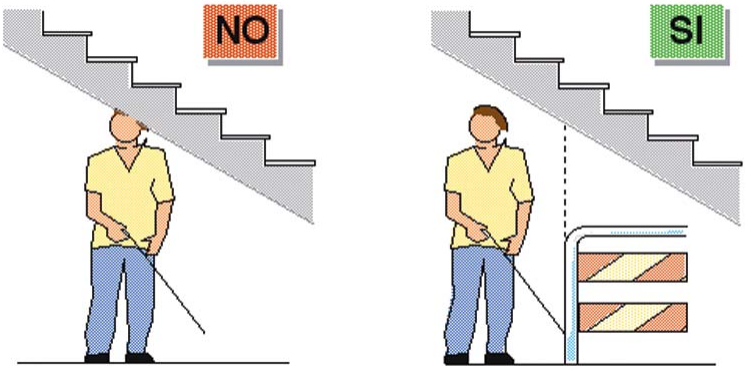
Vediamo quali sono le caratteristiche principali di cui si deve sempre tenere conto. Qualora scale e pianerottoli siano parti comuni dell'edificio, è necessaria un'ampiezza maggiore, cioè di cm 120 o di cm 180 se si prevede il passaggio contemporaneo di almeno due persone con i bagagli.



Anche un eccessivo sviluppo longitudinale delle scale può essere fonte di pericolo, è consigliabile prevedere dei pianerottoli ogni 10/15 alzate. È bene che il gradino abbia una profondità compresa tra cm 25 e cm 30, infatti una buona stabilizzazione del piede è fondamentale per non sbilanciarsi.

Sono da evitare, soprattutto negli ambienti, le scale a chiocciola o con pedata di forma non rettangolare, l'andamento dei gradini deve essere il più possibile regolare e costante nel rapporto alzata/pedata.

È importante ricordare che la presenza isolata di scalini, soprattutto se non sono ben visibili, è fonte di pericolo, come pure la costruzione del gradino con l'alzata aperta che facilita le situazioni di inciampo.



La costruzione del parapetto, se realizzata con profilati in metallo o legno posti verticalmente, deve prevedere un cordolo di contenimento alto cm 5/10 a seconda delle tipologie. Se si usa il grigliato bisogna che sia inattraversabile da una sfera di cm 10 di diametro.

Sulle scale va inserito un corrimano su entrambi i lati, se esse vengono usate frequentemente da bambini è necessario prevedere una seconda coppia di corrimano ad altezza cm 60/75.

Da non sottovalutare è l'uso di una corretta illuminazione laterale affinché non vi siano ombre che possono sviare l'utente; sono da evitarsi, nei luoghi pubblici, interruttori a tempo.

Fonte di inciampo possono essere tappeti, zerbini non incassati, guide di colore uniforme o trattamenti che inducono allo scivolamento. L'uso di materiale antisdrucciolo per la costruzione delle rampe è d'obbligo, sono sconsigliate invece le strisce antisdrucciolo autoadesive o che comunque sbordano dal gradino.

Quando vi sono dei dislivelli molto modesti, questi possono essere superati con delle rampe.

È evidente che esse sono utili alle persone in carrozzina, pertanto vanno realizzate con pendenze adeguate e tenendo presente che eccessive lunghezze di percorso possono diventare delle barriere.

La normativa suggerisce dei valori che talvolta risultano eccessivi per alcuni clienti in carrozzina che non presentano sufficiente forza, mentre coloro che utilizzano quella elettronica potrebbero tranquillamente superare pendenze maggiori.

Le rampe devono essere interrotte con zone orizzontali di riposo, posizionate ogni 10 mt se la pendenza massima è dell'8%, mentre ogni 15 mt se la pendenza massima è del 5%. Per garantire l'autonomia delle persone si suggerisce di non oltrepassare la pendenza del 5%. La figura a lato evidenzia il problema mostrando come le pedanette possano impuntarsi in discesa facendo ribaltare la sedia ruote; oppure l'eccessiva pendenza richieda una spinta notevole in salita, facilitando la caduta della carrozzina a causa di un possibile impatto frenante delle ruote anteriori.

È d'obbligo l'inserimento del corrimano: su un solo lato quando la rampa è più lunga di cm 200, la pendenza è superiore all'8%, oppure non c'è un'adeguata copertura dagli agenti atmosferici. Nel caso in cui la rampa sia più larga di cm 150 il corrimano va inserito su entrambi i lati.

Va sottolineato che il superamento di un dislivello deve prevedere in fase progettuale sempre due soluzioni: la realizzazione di una rampa e la costruzione di gradini. Se è vero infatti che la rampa è indispensabile per una persona in carrozzina, è altresì vero che è fonte di pericolo per i restanti utenti, soprattutto se presenta una pendenza accentuata, non è protetta da agenti atmosferici, non è dotata di corrimani e presenta una pavimentazione sdrucciolevole.

La rampa va presegnalata, come pure la presenza del gradino frontale ad essa, per impedire infortuni ai non vedenti.

Per gli approfondimenti:
D.P.R. n. 503/96 artt.: 7-15-23-24-25-26-27-28-29
D.M.LL.PP. n. 236/89 artt.: 4.1.10-*4.1.11-4.2.1*-8.1.10-*8.1.11-8.2.1*

Accoglienza e relazione
Se il cliente deve superare un dislivello, mostrate la vostra disponibilità soprattutto per le operazioni più difficili. Tuttavia valgono i seguenti accorgimenti:

La sedia a ruote va spinta dolcemente, senza movimenti bruschi e a una velocità moderata evitando le possibili buche sul percorso o i piccoli ostacoli che sono rappresentati da soglie (anche un solo centimetro di altezza rappresenta la possibilità che la carrozzina si impunti e tenda a far cadere in avanti il cliente, soprattutto se ha difficoltà di controllo del tronco.

Per sollevare la sedia a ruote non afferratela dove capita ma chiedete al cliente, infatti a seconda del modello di carrozzina cambiano i punti dove la presa è più solida e consente una maggiore sicurezza. Il tutto deve ovviamente avvenire dolcemente senza bruschi scossoni.

2.6 Camere

Note di management

La camera merita un'analisi approfondita, trattandosi dell'identità stessa del prodotto "alloggio".

Offrire una camera molto confortevole e pulita che garantisca privacy e sicurezza non deve essere prerogativa solo delle catene o degli alberghi di lusso. Se si vuole allineare l'albergo agli standard internazionali elevando il livello di qualità dell'offerta, ogni camera dovrà avere:

- porta solida con una serratura rassicurante;
- pavimento rivestito in moquette chiara, neutra, pulita, a pelo corto;
- due solidi ganci appendiabiti all'ingresso della camera;
- 2 grandi letti sommier + 4 cuscini per camera (2 duri e 2 più soffici). In alternativa un letto unico matrimoniale con materasso intero;
- più punti luce con almeno 300 watt di potenza illuminante;
- aria condizionata facilmente regolabile e con ventilazione non rumorosa;
- un comodino largo 60 cm capace di ospitare un solido telefono a tasti con grandi numeri incisi;
- un minibar silenzioso, pulito e ben rifornito;
- un televisore con telecomando di facile uso;
- uno scrittoio con una luminosa abat-jour e una comoda poltroncina, un grande specchio a completare la dimensione della scrivania;
- tendaggi doppi e oscuranti, facili da aprire e chiudere;
- un armadio capace di ospitare abiti e soprabiti;
- uno specchio che permetta la visione intera della persona.

L'aggiornamento non deve riguardare la totalità delle stanze, le quali possono diversificarsi, cambiando letti, copriletti e abat-jour. A volte basta un quadro sopra la testata del letto, qualche cuscino colorato, un accappatoio per cambiare totalmente la percezione di qualità.

Altre attenzioni:
Un gesto di ospitalità molto apprezzato è quello della presenza di uno stiracalzoni, di una coperta supplementare protetta in un apposito sacco.

Molti alberghi non arricchiscono la camera con depliant, letteratura, riviste e magazines. Lo squallore delle scrivanie vuote è spesso simbolo di negligenza. È possibile ottenere dagli uffici turistici alcune tipologie di materiale promozionale e dal distributore di giornali riviste valide a prezzi ragionevoli.

La sensazione di disattenzione, più che la spesa, tolgono all'ospite il piacere di sentirsi a casa in un ambiente animato, simile a quello nel quale abita.

La porta deve dare sicurezza, essere robusta, proteggere la privacy, i valori, il bagaglio, l'agenda e i documenti lasciati in camera. La porta di una camera d'albergo normalmente si apre spingendola e bloccandola con la valigia, meglio prevedere un meccanismo magnetico che mantiene aperta la porta.

Il cliente deve potersi riposare quando vuole, parlare nei corridoi, rientrare tardi, ascoltare la TV anche di notte. L'insonorizzazione non è una questione accessoria, ma di libertà. Il suono e i rumori su certi rivestimenti rimbalzano e si diffondono: tale disagio provocato al cliente produce un insuccesso commerciale. In caso le camere siano tinteggiate (si raccomandano prodotti al vinile lungamente testati), conviene che non abbiano "bordini", angoli e nicchie.

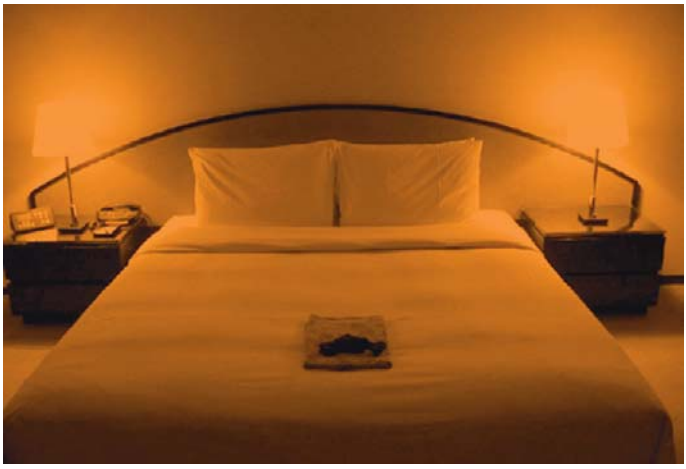
È importante che tutto sia facile da pulire. Le tinteggiature (quelle neutre sono le migliori) se sono eseguite di frequente bloccano la disponibilità della camera e quindi anche le vendite!

Le tapparelle non servono più; ora gli infissi si aprono senza fare rumore e soprattutto molto raramente per evitare le fughe di aria condizionata. Per oscurare bastano i tendaggi; attenzione agli infissi con tendine, veneziane ed altri sistemi oscuranti perché risultano di difficile comprensione per l'ospite e danno seri problemi di manutenzione.

L'impianto di aria condizionata funziona tutto l'anno, quindi è essenziale che il comando della temperatura sia comprensibile e semplificato.

La testata fissa del letto è considerata più conveniente e più facile da gestire, ma può essere più costosa e complicata; inoltre la testata fissa può irrigidire la camera e togliere flessibilità all'arredo. Tutta l'elettronica incassata o inserita in parete è sconsigliata. Le testate imbottite, collegate direttamente al sommier, semplificano il lavoro del designer, sono gradevoli, piacciono molto agli ospiti, ma presentano alcune difficoltà di manutenzione.

Se il letto può scorrere con la testata fissa, rappresenta un vantaggio notevole nel definire gli spazi necessari per l'accostamento della persona in carrozzina al letto.



Pensate ai clienti con allergie. Questo tipo di manifestazioni sono sempre più diffuse e possono assumere caratteri differenziati. In molti casi sono legate a particolari fattori ambientali, in altri sono dovute alla peluria d'animali, alle piume o a particolari materiali di rivestimento. Una delle cause più diffuse di rinite e asma allergica è costituita dagli acari, piccolissimi parassiti che prediligono ambienti umidi e temperati (sono gli acari della polvere). Il loro habitat ideale è costituito da cuscini, materassi, coperte, poltrone e divani imbottiti, tappeti e moquette. Non è possibile eliminare del tutto questi organismi però si può cercare di ridurre la loro presenza con adeguati accorgimenti durante la fase di pulizia degli ambienti. Esistono normalmente in commercio degli spray antiacaro che possono essere utilizzati su tende, moquette e tessuti in genere. Prestate molta attenzione alle modalità d'uso. Una soluzione radicale è quella di mettere a disposizione del cliente ambienti, in particolare stanze da letto, predisposti per le loro esigenze: assenza di moquette, di tende in stoffa e disponibilità di cuscini e materassi antiacaro, anallergici. Avvisate preventivamente dell'eventuale presenza di animali domestici (in particolare felini).

Curate ad intervalli regolari la pulizia dei climatizzatori e degli elementi per il riscaldamento (assicuratevi che tale regola sia rispettata dal personale addetto). Moquette? Tende? Spray antiacaro.

Per il riordino delle stanze con requisiti anallergici attenetevi alle seguenti raccomandazioni:

- non fumare;
- non usare cuscini, coperte, materassi in piuma o lana, bensì biancheria in poliestere, piumini e materassi sintetici, fodere per cuscini antiacaro;
- lavare la biancheria del letto con acqua molto calda;
- lavare e pulire con regolarità le tende;
- usare aspirapolvere con sacchetto nuovo e panni inumiditi per asportare la polvere evitando prodotti chimici con forti odori;
- arieggiare costantemente l'ambiente.

Le stanze per non fumatori hanno come unico requisito quello del rispetto del divieto di fumare, pertanto si raccomanda al personale di assicurarsi che tale regola sia rispettata.

Verificate il perfetto funzionamento degli interruttori (referente per l'allarme che si cura di intervenire immediatamente) che regolano le luci generali azionabili dal letto: il cliente con disabilità incontra sicuramente grandi difficoltà nel ripetere più volte il passaggio dal letto alla sedia a ruote.

Controllate l'agibilità degli armadi, grucce, cuscini aggiuntivi, coperte, cassetta di sicurezza, ecc., e assicuratevi che l'allarme nella stanza da bagno sia efficiente e facilmente raggiungibile dal cliente. Controllate il corretto funzionamento del telefono collocato sul tavolino.

Se il cliente ha sistemato oggetti o spostato elementi di arredo per facilitarsi il passaggio sarà bene non cambiare la nuova disposizione creata.

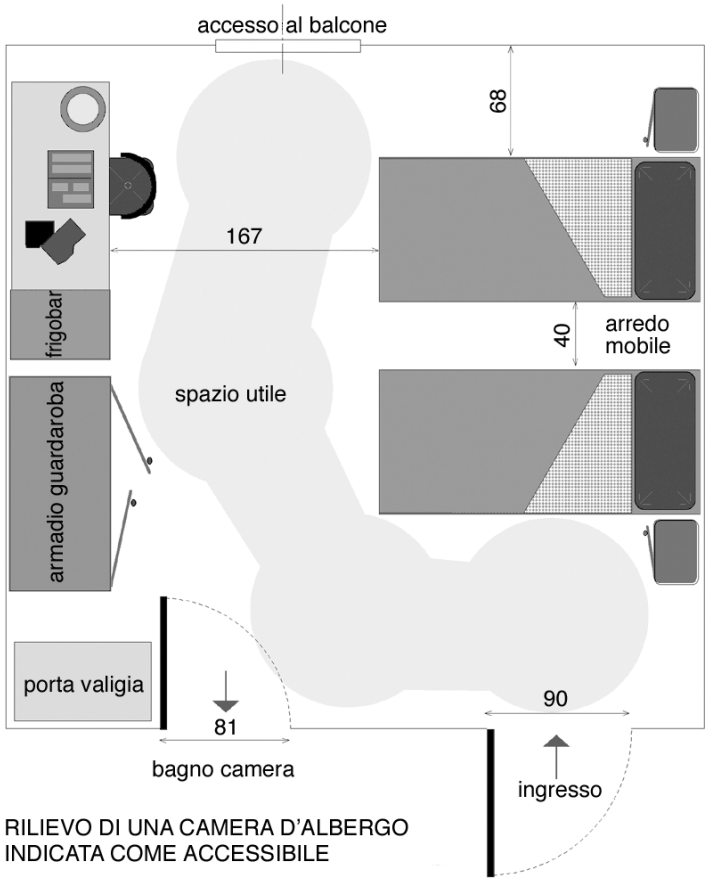
Ricordate che alcune persone possono avere la necessità di un ricambio di biancheria aggiuntivo per i letti o di protezione per i materassi.

Concordate l'eventuale uso dei passepartout per fornire il servizio in camera senza obbligare il cliente ad aprire personalmente la porta.

Indicazioni di carattere tecnico

Ogni struttura ricettiva (albergo, villaggio turistico, campeggio, ecc.) deve avere tutte le parti, i servizi comuni e un determinato numero di stanze, accessibili anche a clienti con ridotta o impedita capacità motoria e/o sensoriale.

Tali stanze devono avere arredi, servizi, percorsi e spazi di manovra che consentano l'uso agevole anche da parte di clienti su sedia a ruote.



RILIEVO DI UNA CAMERA D'ALBERGO
INDICATA COME ACCESSIBILE

Qualora i servizi igienici non siano all'interno della stanza, è necessario che ce ne sia uno accessibile sullo stesso piano nelle immediate vicinanze della stanza stessa.

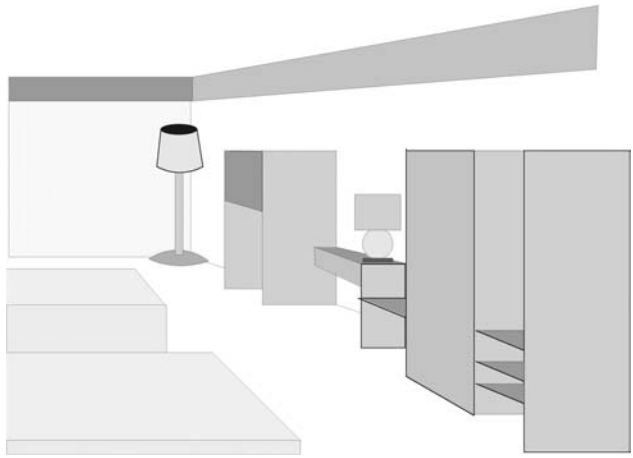
Il numero di camere accessibili in ogni struttura ricettiva deve essere di almeno 2 fino a 40 o frazione di 40, aumentato di altre due ogni 40 stanze in più o frazione di 40.

In tutte è opportuno prevedere un apparecchio per la segnalazione sonora e luminosa di allarme.

L'ubicazione delle stanze accessibili deve essere preferibilmente nei piani bassi dell'immobile e comunque nelle vicinanze di un "luogo sicuro statico" o di una via di esodo accessibile.

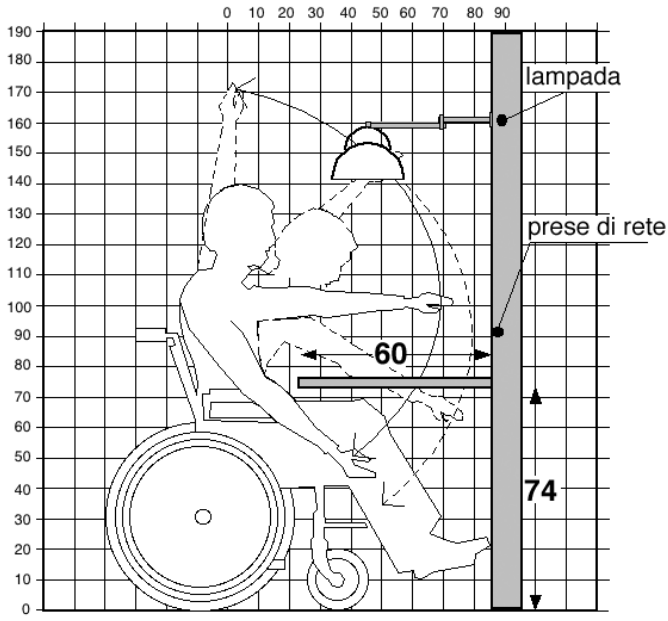
Per i villaggi turistici e campeggi, oltre ai servizi ed alle attrezzature comuni, devono essere accessibili almeno il 5% delle superfici destinate alle unità di soggiorno temporaneo con un minimo assoluto di due unità.

Per consentire la visitabilità nelle strutture ricettive si devono rispettare le prescrizioni indicate nel D.M. 236/89, atte a garantire il soddisfacimento dei suddetti requisiti specifici.



Le camere occupano di solito il maggior volume dell'albergo, costituiscono una delle parti più consistenti dell'investimento e rappresentano il servizio principalmente offerto: ridurne al minimo il volume non favorisce una buona politica commerciale.

Il miglioramento della qualità della camera, che non sempre viene curata come gli altri spazi funzionali, non si deve limitare al solo miglioramento delle tecnologie ma al design degli arredi che comunque devono sempre risultare facilmente fruibili da chiunque.



Scrivania raggiungibile da una persona su sedia a ruote (requisiti minimi)

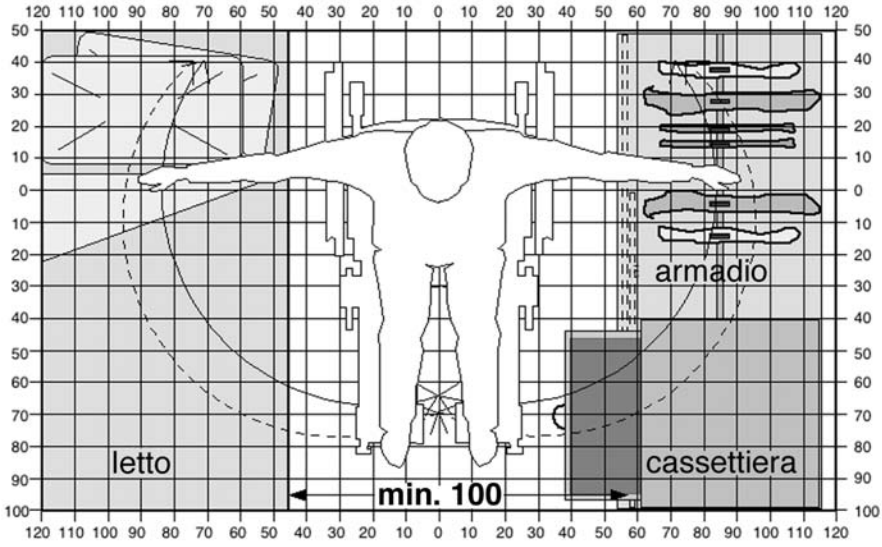
Perché ciò avvenga, è necessario organizzare lo spazio interno di una camera in modo da mantenere dei percorsi fruibili, in particolare, dai clienti in carrozzina o con le grucce. La larghezza media da considerarsi è 80/100 cm ma la larghezza utile dipende molto dal contesto degli arredi e dalle azioni che si intendono compiere. La filosofia che in generale si dovrebbe applicare è quella di rendere gli arredi sospesi da terra e il letto con i piedi arretrati. L'assenza di ostacoli fino a 25/30 cm di altezza da terra consente alla persona su sedia a ruote di ridurre le manovre, di non urtare gli arredi, di avvicinarsi maggiormente alle armadiature. Gli arredi non devono avere forme troppo spigolose né finiture o accessori appuntiti e sporgenti che possono arrecare contusioni o abrasioni involontarie; ma vediamo in particolare le attenzioni che il progettista deve prestare nell'ideare o arredare una camera d'albergo:

- prendere possesso della camera significa prevedere un piccolo ingresso dove la persona ha la possibilità di depositare una borsetta, un cappotto, ecc.; sono necessari almeno due appendiabiti con doppia altezza: cm 140 e cm 180 da terra;

⋯› depositare il bagaglio: non sempre è il facchino che accompagna il cliente per la prima volta alla camera, quindi diventa necessario individuare immediatamente un porta-valigie che possa sostenere comodamente una valigia rigida, di medie dimensioni. La valigia deve potere restare "aperta", in quanto gli ospiti utilizzano sempre meno i cassetti per camicie e biancheria. Positiva la panca porta-valigie ai piedi del letto. In qualche camera possono essere progettati mobili combinati che comprendano cassettiera, scrivania, porta-valigie ed un frigobar); il ripiano superiore del porta-valige deve essere previsto a 50 cm di altezza da terra e avere lo spazio sottostante vuoto per facilitare l'accostamento della persona in carrozzina;
⋯› riposarsi potrebbe risultare un'attività ripetitiva in relazione al tipo di ospite (per es.: stazione climatica, stazione termale, ecc...), quindi risulta fondamentale disporre di un comodo letto non troppo basso né più alto di 50 cm da terra; altezze maggiori non facilitano il passaggio di una persona con difficoltà motorie dalla seduta della carrozzina al piano superiore del materasso. Il materasso non deve essere troppo morbido e qualche cuscino supplementare nell'armadio può aiutare maggiormente chi ha necessità posturali particolari a trovare la posizione più gradevole e riposante. Il letto ad una sola piazza è ormai in disuso; la quasi totalità degli alberghi da tre stelle in poi utilizza letti da 130 cm di larghezza o il letto matrimoniale da 160 x 200 cm a materasso intero. Va evitato l'accostamento laterale del letto ad una parete, oppure, se ciò è inevitabile, la testata del letto deve essere mobile e risistemabile in funzione dei diversi bisogni.

Un cliente con limitazioni motorie deve avere la possibilità di potersi accostare su entrambi i lati del letto o sul lato a lui più ottimale.

⋯› Spogliarsi e vestirsi è un'attività strettamente connessa ad altre azioni: dormire, mangiare, svagarsi, ecc... non sempre il cliente le può compiere in modo autonomo; a volte necessita di assistenza da parte di altra persona, è importante quindi prevedere uno spazio libero di almeno 150 x 150 cm, per compiere l'attività senza limitazioni o contorsioni inutili e difficoltose;
⋯› nelle vicinanze deve essere previsto un armadio guardaroba con attaccapanni standardizzato in parte con aggancio obbligato e in parte con aggancio libero (per le persone anziane o con difficoltà di coordinamento degli arti superiori; la quota degli attaccapanni tra i 140-160 cm (più un eventuale gancio alto per il bagaglio



Accostamento laterale al letto e all'armadio (pianta)

"porta-vestiti") con molla di ritorno comandabile con un'asta. L'armadio deve essere provvisto di spazi per contenere cuscini supplementari, scarpe ed una eventuale cassaforte;

- scrivere e leggere possono diventare attività ripetitive per chi soggiorna diverso tempo in un albergo; quindi la camera deve essere arredata con una scrivania larga almeno 100 cm e con lo spazio sottostante il piano di appoggio libero per 75 cm di altezza da terra. Lo spazio libero facilita l'accostamento del cliente seduto sulla carrozzina. Sulla scrivania si può prevedere un'abat-jour, una presa del telefono ed una presa di alimentazione elettrica;
- con la presenza della scrivania è necessario prevedere anche una sedia imbottita con braccioli; si sconsigliano tutti i modelli con le gambe in tubolare ripiegato, i monopiede con o senza ruote: risultano instabili per le persone claudicanti, anziane o con bastoni;
- a complemento dell'arredo si possono prevedere due poltroncine comode o un divano trasformabile se lo spazio lo consente;
- inserite a parete una grande specchiera illuminata (molti designers la inseriscono "incorniciata come un quadro" sopra il mobile scrivania o sopra la cassettiera);

⇢ prevedete inoltre una cassettiera (almeno 3 cassetti o ripiani) che all'occorrenza può fungere anche da porta-tv;
⇢ attrezzate la camera con un televisore da almeno 21": la dimensione dipenderà dalla distanza tra testata del letto e video. Nelle suite conviene pensare ad uno schermo da 27"; qualora motivi di spazio non consentano l'appoggio per TV sui mobili, si può rimediare su un sostegno (ad esempio il "frigobar");
⇢ per l'illuminazione della camera è necessario prevedere non meno di 3 abat-jours o appliques.

Per gli approfondimenti:
D.M.LL.PP. n. 236/89 artt.: 3.4, 5.3

⇢ Accoglienza e relazione
Nell'assegnare la stanza o l'appartamento tenete conto dell'aspetto sicurezza e in base alle esigenze personali assegnate camere il più possibile sicure, cioè ubicate al piano terra, accanto a vie di fuga accessibili, o a luoghi sicuri statici accessibili. Anche in altre strutture, come ad esempio un campeggio, nell'assegnare al cliente il proprio spazio tenete il più possibile conto di queste regole.

In caso di pericolo il personale deve contribuire all'evacuazione di tutti gli occupanti della struttura. In particolare deve tenere conto di coloro che hanno disabilità motorie o sensoriali o di altra natura ed essere pronto a fornire l'assistenza necessaria.

Per i non vedenti ed ipovedenti è opportuno prevedere l'apertura automatica della porta in caso di emergenza e sistemi di allarme sonori. In caso di non udenti ed ipoudenti il personale del ricevimento deve conoscere l'ubicazione esatta delle stanze in cui costoro sono alloggiati e deve essere pronto a intervenire di persona per eventuali emergenze. Altro accorgimento può essere la previsione di specifici sistemi di allarme a integrazione di quelli già in uso:
⇢ di tipo acustico a forte intensità, oppure l'utilizzo di toni bassi che provocano uno spostamento dell'aria;
⇢ di tipo visivo ad intermittenza da usare anche in caso di chiamata della persona sorda per necessità urgenti;
⇢ di tipo vibratile, vedi il cuscino vibrante.

2.7 Corrimano e maniglioni

···⁘ Note di management

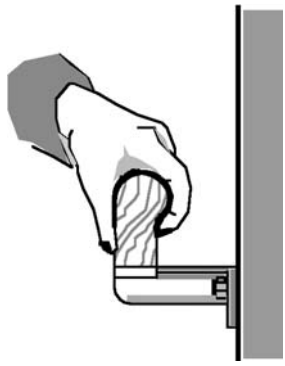
Quante volte per raggiungere la camera, soprattutto in un albergo situato in edificio storico, dobbiamo utilizzare le scale per mancanza dell'ascensore o perché le dimensioni della cabina non ne consentono l'utilizzo a clienti carichi di bagagli? Quante volte ci è capitato di scendere le scale che conducono alla sala colazione e non c'è un corrimano d'appoggio? Il corrimano non è un inutile accessorio, al contrario è un aiuto per chiunque. Un corrimano rigido, non a corda, possibilmente presente su entrambi i lati della scala dà sicurezza, previene possibili infortuni e, in particolare per ospiti anziani o con difficoltà di equilibrio, diventa veramente indispensabile. Inoltre è un ottimo indicatore di orientamento per gli ipovedenti che vogliono muoversi in autonomia.

···⁘ Indicazioni di carattere tecnico

Il corrimano usato da adulti, per avere una buona presa, deve avere un diametro di mm 40/50, generalmente con mm 40 si riesce a soddisfare la maggior parte dell'utenza. Quello usato da bambini, posto ad altezza adeguata, cioè fra i 60 e 75 cm da terra, deve avere un diametro non superiore a mm 30.

Per facilitare la capacità prensile della mano va distanziato con un minimo di cm 4

dalla parete. Non deve superare poi i 5 cm per prevenire infortuni, come nel caso in cui il polso si infili malamente con conseguenze gravi.



Le mensole di sostegno vanno collocate sulla parte inferiore del corrimano così da non intralciare la presa e permettere lo scivolamento della mano.

Si deve inoltre fare attenzione alle superfici poste dietro poiché, se rugose, possono provocare abrasioni durante lo spostamento della mano.

Il materiale ideale per questi supporti dovrebbe essere antisdrucciolo, piacevole al tatto come il legno duro e levigato, i rivestimenti plastici e termoplastici e le vernici antiscivolo.

Per gli approfondimenti:
D.P.R. n. 503/96 artt.: 7-23-24-25-26-27-28-29
D.M.LL.PP. n. 236/89 artt.: 4.1.6-4.1.10

2.8 Percorsi e pavimentazioni

···⁘ Note di management

Nelle strutture alberghiere di grandi dimensioni, i percorsi di collegamento fra i vari spazi funzionali, vanno previsti sdoppiati: da una parte il percorso utilizzato dagli ospiti, dall'altra quello del personale di servizio. Si fa eccezione per le camere dove il corridoio è unico per tutte le funzioni. Quando si realizzano i percorsi

interni è importante tener conto dell'impatto patologico che colori, materiali, arredi, dimensioni possono avere sulle persone, ad esempio l'effetto di claustrofobia. Un corridoio troppo lungo e angusto può disturbare un claustrofobo, ma è necessario ricordare che anche percorsi complessi possono creare disorientamento a chiunque, ancor più alla persona non vedente o anziana. Ciascun percorso preannuncia la qualità estetica degli ambienti ai quali conduce; un'illuminazione sbagliata, materiali di rivestimento non adeguati, creano nel cliente una predisposizione psicologica negativa.

La qualità dei corridoi sta nella ricchezza e nelle interruzioni d'arredo. Quando il corridoio è lungo, va interrotto con quinte e salotti, quando è stretto va illuminato.

L'importanza data a porte, stipiti, segnaletica ed alla moquette indica la qualità dell'albergo e del suo impianto di accoglienza.

La luce dei corridoi deve garantire un effetto ospitale, diverso da quello che si ottiene in comunità come ospedali, case di cura, collegi, condomini. La differenziazione delle porte delle camere fa parte di questo nuovo stile di presentazione. Corridoi "spezzati" per contenere porte diverse per colore, forma, stipiti, numerazione, ecc...

Nel riordino delle aree adiacenti alle camere, come corridoi e disimpegni, il personale dovrà avere cura di non creare intralcio al passaggio con attrezzature e altri

oggetti (elementi sporgenti dalle pareti, fioriere, sacchi e attrezzi per le pulizie) collocati in modo tale da restringere il percorso e creare ostacolo.

Indicazioni di carattere tecnico

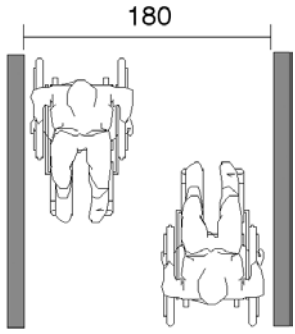
Percorsi interni

La realizzazione di percorsi interni, soprattutto se adibiti ad uso comune, risulta complessa da definire nelle sue dimensioni per la varietà di casi che si possono presentare e l'influenza che può avere l'intensità di circolazione. È appurato che lo spazio minimo per il passaggio di una carrozzina su un percorso orizzontale è di cm 90. È però vero che tale dimensione non permette il doppio senso di circolazione; per ovviare il problema bisogna rendere il più breve possibile il percorso e prevedere opportuni allargamenti che facilitino la sosta o l'inversione di marcia.

In un corridoio con larghezza di cm 110, un cliente in carrozzina riesce a passare se, incontrandone una in piedi, quest'ultima si accosta al muro in posizione parallela ad esso. Questa soluzione, anche se tecnicamente valida, può mettere a disagio e far sentire veramente "diversa" la persona in carrozzina, pertanto, se possibile, va evitata.

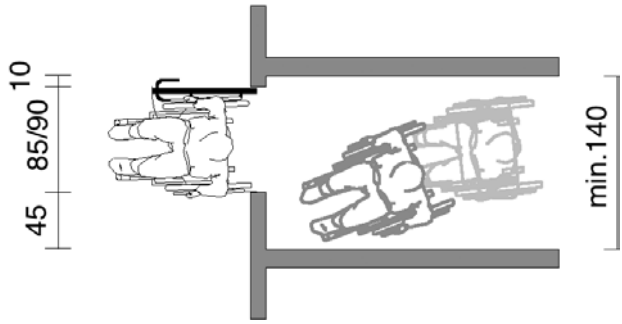
Dalla illustrazione a seguire possiamo notare che la larghezza minima di un percorso, pubblico o privato, per consentire un'agevole circolazione su entrambi i sensi, è compresa tra i cm 130 ed i cm 180.

Vediamo di seguito alcune misure e soluzioni di percorsi interni che presentano



varie possibilità di apertura: porta frontale, laterale, in successione, ecc.

Per aprire agevolmente una porta occorre che il cliente in carrozzina possa avvicinarsi il più possibile ad essa e disporsi obliquamente per raggiungere la maniglia. La chiusura necessita di uno spazio maggiore che è proporzionale alla larghezza della porta e può essere di 140 cm di larghezza e 170 cm di profondità.

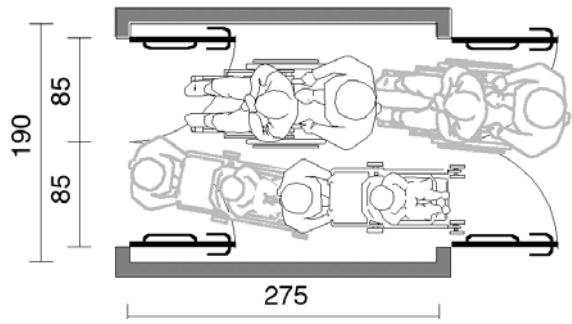


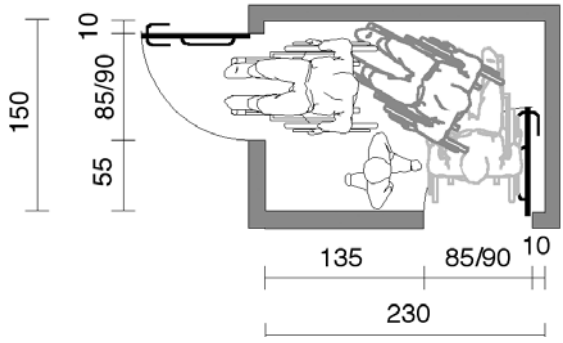
Per un'entrata laterale è sufficiente che il corridoio sia largo cm 100, qualora vi sia la certezza di uno spazio di cm 30 oltre la porta.

Se si pensa che allargare il percorso in prossimità di tale entrata sia risolutivo, è errato, in quanto l'allargamento non è sufficiente per un cambio di direzione della persona in carrozzina. Per ottenere quest'ultimo è utile realizzare l'allargamento con angoli inclinati, purché la larghezza minima del percorso sia di cm 100, si consentirà così un'inversione di marcia.

Nel caso di due porte ortogonali fra loro, è necessario che lo spazio interno racchiuso consenta il passaggio di una persona in carrozzina senza che la prima porta, con il battente aperto, impedisca la manovra di accostamento e apertura della seconda porta.

Se si vuole ottenere una soluzione migliore, che consenta anche l'inversione di marcia, va previsto un allargamento finale del percorso in prossimità dei due accessi ortogonali fra loro.





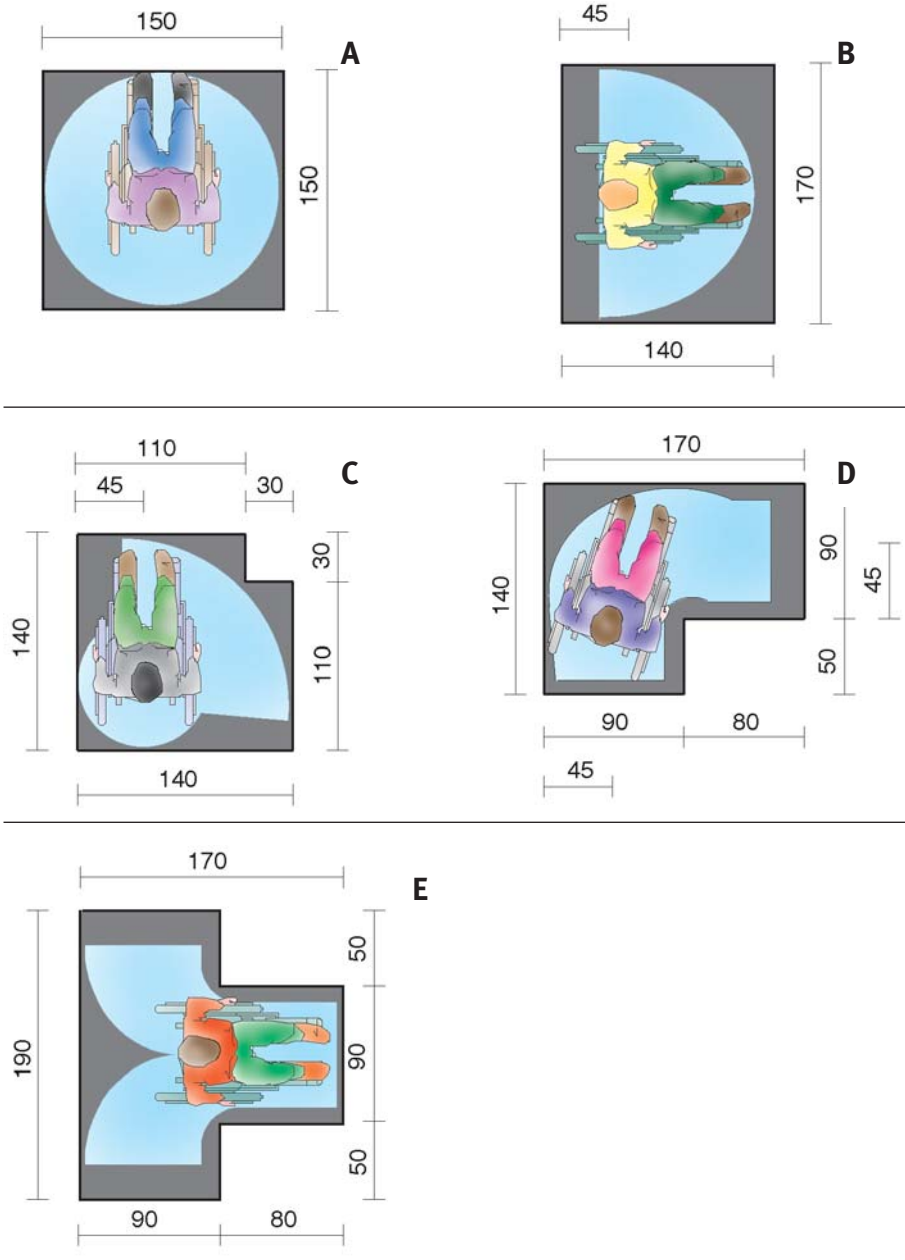
Di più facile soluzione è un percorso con al termine tre accessi ortogonali fra loro. La larghezza del corridoio è sufficiente che sia di cm 120, mentre l'area per consentire il passaggio in più ambienti coincide con il cerchio di rotazione, che è di cm 150. Qualora si presenti il caso di porte poste in successione tra loro e con lo stesso senso di apertura, si dovrà calcolare lo spazio di movimento, aggiungendo all'ingombro di apertura dell'anta 150 cm del cerchio di rotazione. Così facendo si consente anche il passaggio di più persone in luoghi pubblici. Se il cliente in carrozzina abbisogna di un accompagnatore occorre che la distanza prevista venga aumentata a cm 275. L'uso delle porte a scorrimento laterale fa ridurre lo spazio a cm 180. Il battente o battenti devono avere larghezza minima di cm 85, mentre il corridoio deve essere largo almeno cm 190, per consentire il passaggio in senso alternato laddove ve ne sia necessità.

È consigliabile che l'illuminazione e la ventilazione, per quanto possibile, siano naturali nei percorsi interni. Ad ogni modo il livello di illuminamento artificiale dovrà essere di circa 100 lux, in caso di alta affluenza di pubblico, misurati sul piano ideale (neutro) posto a cm 100 di altezza dal pavimento. Per la luce diurna il valore medio di illuminamento dovrà essere pari a 0,01 nm.

Vanno rispettate le norme di sicurezza nel momento in cui i percorsi vengono accessoriati con lampade di emergenza e dotati di un'adeguata segnaletica, che indica in particolare le uscite d'emergenza. Sempre tramite segnaletica a pavimento, sulle pareti o a soffitto devono essere evidenziati i percorsi preferenziali e i servizi presenti.

La presenza di un corrimano, posto a cm 90 da terra, può essere utile per le persone con difficoltà di deambulazione.

Le pareti devono essere libere da arredi che sporgono e, per evitare abrasioni accidentali, vanno trattate con materiali poco rugosi; sempre a tal fine è utile rivestire gli spigoli delle pareti con paraspigoli adeguati.


150
A
150
45
B
170
140
110
45
30
C
30
110
140
140
170
D
140
90
45
50
90
80
45
170
E
190
50
90
50
90
80

Pavimentazioni
Spesso sulle pavimentazioni esterne troviamo delle griglie che mettono in difficoltà non solo la persona con disabilità, ma talvolta più semplicemente anche chi fa uso di scarpe con tacco stretto, bastoni, o simili. Per questo motivo le griglie devono essere incassate, perfettamente allineate e complanari. Se di forma rettangolare i grigliati vanno posti con il lato maggiore verso la direzione principale di marcia con maglie non attraversabili da una sfera di mm 15.

L'uso di materiali con differenti caratteristiche è fondamentale per individuare le variazioni di livello che si possono incontrare nei percorsi. Va pertanto scelto con cura l'aspetto cromatico, acustico e di scabrosità superficiale. Quest'ultima però non deve essere troppo accentuata perché può essere di inciampo per i clienti molto anziani o claudicanti.

Un aspetto da tener presente, soprattutto sui percorsi esterni, è la pendenza trasversale della pavimentazione. Deve essere realizzata con caratteristiche anti-scivolo soprattutto se la pendenza è accentuata; è consigliabile comunque non andare oltre l'1%.

Per quanto riguarda le strutture soprattutto collocate all'aperto, tra i vari materiali utilizzati spesso c'è il tavolato in legno, ideale per creare nei parchi percorsi rialzati o ponti. Le tavole vanno disposte in senso trasversale rispetto alla direzione di marcia e la giuntura non deve mai superare i mm 5.

Qualora per motivi tecnici si scelga di disporre i tavolati di legno su percorsi naturalistici in senso longitudinale e distanziati trasversalmente, essi dovranno essere fissati con cura a terra e non avere variazioni di livello o pendenze trasversali accentuate.

Nonostante sia corretto raccomandare, in caso di variazione di livello, anche una variazione del materiale (per es.: fra percorso orizzontale e rampa di gradini, fra ingresso e hall, ecc...), è bene ricordare che alcuni materiali possono ridurre, per eccessivo attrito, la rotazione delle ruote di una carrozzina o lo strisciare delle scarpe di una persona anziana o lo sfregamento di un'arto meccanico rendendo difficile la deambulazione. Sono quindi da sconsigliarsi i materiali elastici e plastici in

genere, moquette a pelo lungo, tappeti di spessore superiore a mm 6, quelli a larga trama e stuoini di cocco. Eventuali tappeti e moquette a trama corta vanno opportunamente fissati al pavimento; gli stuoini e gli zerbini in genere vanno incassati in modo che non creino inciampo alle persone con difficoltà di deambulazione.

Per gli approfondimenti:
D.P.R. n. 503/96 art.: 4-5-15-16
D.M.LL.PP. n. 236/89 artt.: 4.1.2- 4.1.9-8.1.9-4.2.1-8.1.2-8.2.1

···› Accoglienza e relazione
Quando il cliente ha problemi visivi e non è accompagnato da un amico o da un familiare, richiamate l'attenzione della persona chiamandolo per nome oppure toccandolo leggermente sull'avambraccio e presentatevi cercando di mantenere la posizione di fronte. Se chiede di essere guidato offrite il vostro braccio e muovetevi con lui, precedendolo nei punti più stretti, avvertendolo della presenza di ostacoli con particolare attenzione a quelli all'altezza della testa o non percepibili dal bastone, e della presenza di dislivelli o scale.

Se la persona è accompagnata dal suo cane, permettete anche all'animale l'ingresso alla struttura (è previsto dalla legge, non vi sono limiti di alcun genere nemmeno nei ristoranti) e ricordate che il non vedente e il cane costituiscono un insieme perfettamente affiatato, quindi non distraete mai il cane dal suo compito, evitate quindi di fargli complimenti o di farlo giocare. Avvertite sempre quando vi allontanate.

Nel riordino delle aree adiacenti le camere, come corridoi e disimpegni, il personale dovrà avere cura di non creare intralcio al passaggio con attrezzature e altri oggetti (elementi sporgenti dalle pareti, fioriere, sacchi e attrezzi per le pulizie) collocati in modo tale da restringere il percorso e creare ostacolo.

2.9 Infissi e finestrature - Porte - Maniglie e impugnature

···› Note di management
Una buona ospitalità deve prevedere ambienti luminosi e quando possibile con luce naturale. La luce non deve essere abbagliante o riverberante; la dimensione delle finestrature e l'arredo con tendaggi schermanti va prevista con una certa attenzione.

I vetri vanno mantenuti puliti, non basta sovrapporre un tendaggio pesante o di colore scuro; tutto ciò rende l'ambiente tenebroso e poco ospitale. Controllate che la luce naturale, soprattutto sulle rampe di scale non dia riflessi fastidiosi al cliente; ciò può provocare inciampi o disorientamento.

Le finestre delle camere, soprattutto quelle esposte sul lato più rumoroso del palazzo, devono essere insonorizzate. L'insonorizzazione non è una questione accessoria ma un segnale di comfort; il cliente deve riposarsi o comunque non essere disturbato da rumori esterni in particolare di notte.

La porta deve dare sicurezza. Per l'ospite è normale pretendere una porta che chiuda fuori il mondo esterno, robusta, forte, con maniglia eccellente, serratura efficace visibilmente in acciaio. Deve infondere tranquillità, proteggere la privacy (a prova di rumore), ma anche i valori, il bagaglio, l'agenda e i documenti lasciati in camera.

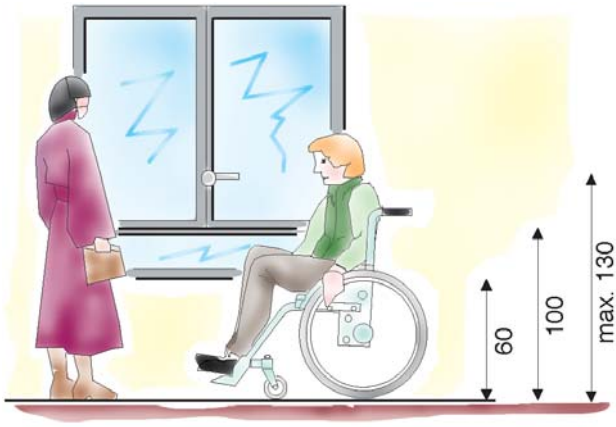
Indicazioni di carattere tecnico

Finestre

Nella vita quotidiana l'approccio costante a finestre e porte-finestre fa sì che occorra scegliere con cura, nell'acquisto o nella progettazione, l'apertura e il comando in dotazione. Il semplice sistema di azionamento delle ante fa optare per la scelta del serramento a cerniera, oltretutto risulta di facile pulizia senza incorrere in pericoli. La maniglia a leva, possibilmente con movimento verticale, facilita le operazioni di apertura; gli spigoli vivi situati sulla traversa inferiore dell'anta sono fonte di pericolo quindi vanno coperti con sagomatura o rivestimento della traversa stessa.

Uno degli ultimi tipi di serramenti che si trovano sul mercato sono quelli con apertura e chiusura dell'anta a scorrimento orizzontale. Pur essendo facilmente manovrabili da chiunque se l'altezza della maniglia è adeguata presentano una difficoltà: per il movimento occorre una forza superiore ad 8 Kg. Richiedono inoltre una costante manutenzione.

L'infisso con movimento scorrevole orizzontale a due partite generalmente si presenta con la maniglia incassata, è sconsigliabile perciò alle persone con difficoltà di coordinazione e controllo degli arti superiori. Scomoda la pulizia.



L'infisso con movimento scorrevole verticale a due partite (a ghigliottina) risulta più svantaggioso dei precedenti, è inadatto in particolare alle persone in carrozzina, a quelle che utilizzano un solo arto superiore, agli anziani e alle persone con scarso equilibrio. Notevoli difficoltà di pulizia.

Talvolta, laddove vi sono ampie finestrature in ambienti pubblici, si crea il fenomeno dell'abbagliamento a causa dell'irraggiamento diretto o indiretto; rispettando la normativa sulla superficie di aerazione e illuminazione, vanno progettate finestre di non eccessive dimensioni. Inoltre gli infissi devono essere provvisti di elementi frangisole regolabili, meglio se con un sistema di comando elettrico.

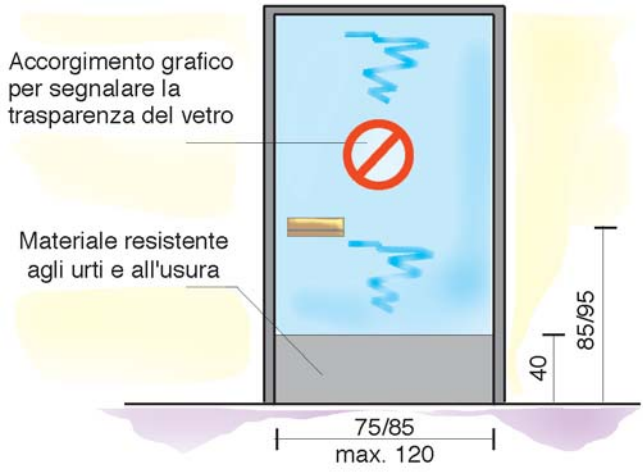
Nel caso di sottofinestre trasparenti, queste devono essere dotate di vetro retinato o anti-sfondamento per evitare eventuali incidenti. La normativa prevede la protezione fino a cm 100 da terra, pertanto nel caso in cui si voglia sostituire la sottofinestra con ampie vetrate apribili, bisogna inserire un'adeguata balaustra di protezione verso il vuoto.

Porte

Svariati sono i modelli di porte che si trovano sul mercato, alcuni possono soddisfare le esigenze di un numeroso pubblico, altri sono da sconsigliarsi oppure necessitano di accorgimenti e attenzioni particolari.

Valevoli per ogni modello sono le dimensioni delle ante: la larghezza non deve superare i 120 cm, altrimenti potrebbe essere di ostacolo nella manovra del battente e il peso richiedere un eccessivo sforzo.

Dove c'è un afflusso di clienti sostenuto è bene che le porte siano fornite di una finestra verticale o orizzontale trasparente per evitare infortuni e facilitare la visibilità. Nel caso in cui vi siano porte a vetro è utile che il vetro stesso sia temperato o antisfondamento; in ogni caso sulle ante vanno poste opportune segnalazioni di sicurezza fra i cm 100 e cm 180. È infatti questa la fascia d'altezza a cui giunge l'occhio di un bimbo o di un adulto nella percezione di un elemento che può essere di ostacolo.



È importante ricordare a beneficio del cliente in carrozzina, che le porte non devono aprirsi direttamente su un vano scala, in quanto è necessario avere un pianerottolo che permetta un'agevole manovra in fase di apertura o chiusura del battente. A proposito di quest'ultimo, è importante che il sistema di apertura o di chiusura non richieda una forza di pressione superiore a Kg 8, meglio se i valori sono compresi fra i Kg 1 e Kg 3,5.

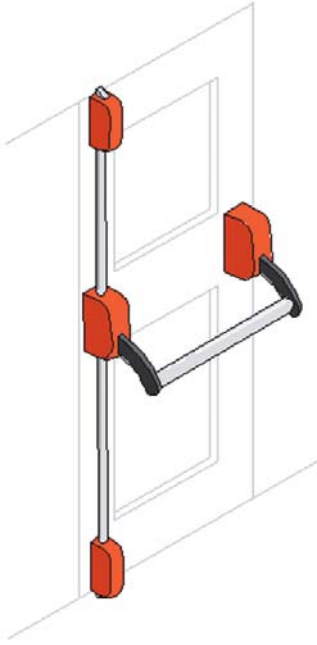
Valida soprattutto per le persone in carrozzina o claudicanti è la scelta della porta automatizzata. Attenzione però che l'area di collocazione delle fotocellule di rileva-

mento consenta l'entrata senza il pericolo di chiusura improvvisa della porta durante il passaggio delle ruote posteriori o dell'eventuale accompagnatore.

Le porte girevoli vanno escluse poiché creano notevole disagio ai clienti in carrozzina o con bastoni, grucce o passeggini. Laddove non si possano evitare va ad esse affiancata una porta ad anta normale che sia accessibile ad una carrozzina.

Anche le porte scorrevoli a libro o a fisarmonica, se non automatiche, sono da evitare per le persone in carrozzina. Diventano fruibili solo se dotate di un adeguato maniglione verticale che consente un'agevole manovra di apertura e chiusura.

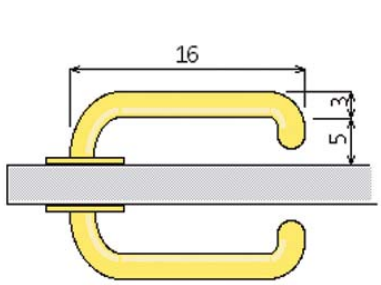
La normativa antincendio prevede la presenza di uscite di sicurezza e di porte tagliafuoco. Spesso tali porte anche in posizione di apertura sono un eccessivo ingombro al passaggio, non si tiene infatti ancor presente che per il passaggio con la carrozzina è necessario uno spazio di cm 85.



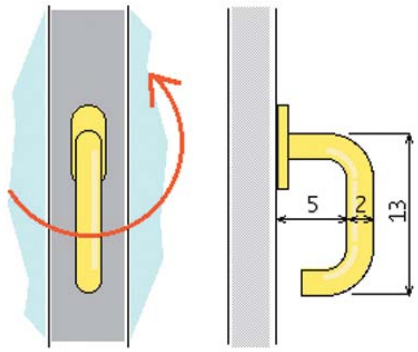
Maniglie

Generalmente la maniglia viene considerata un accessorio più o meno importante che viene scelto in base al materiale di composizione o al suo colore, mentre la forma è spesso irrilevante. Per i clienti con difficoltà di prensione questo ausilio diventa importante e la sua scelta, in base a criteri antinfortunistici e di sicurezza, può essere utile ad un'utenza più allargata.

A livello antinfortunistico le maniglie più indicate sono quelle "a pomello", ma le persone con scarso controllo degli arti superiori hanno delle difficoltà ad impugnarle perché necessitano di presa sicura. La forma ottimale è quella dei maniglioni a leva, rotondeggianti e ricurvi verso l'interno.



MANIGLIA
PER PORTA



MANIGLIA PER FINESTRA

I maniglioni orizzontali sono ideali per le uscite di sicurezza, perché agiscono sulla semplice pressione della barra verso la direzione di uscita: importante è sapere che la forza necessaria per spingere il battente non deve superare gli 8 Kg.

Vanno scartate nella scelta le maniglie lavorate, con parti taglienti o appuntite o ancora che non presentano una curvatura verso l'interno. Sono infatti pericolose perché di facile appiglio per i vestiti e di urto imprevisto per l'altezza a cui sono poste (cm 90 da terra).

La scelta della maniglia rimane importante anche per l'apertura delle porte-balcone e delle finestre: la più adatta rimane quella di tipo a leva con movimento verticale.

Per gli approfondimenti:
D.P.R. n. 503/96 artt.: 15-23-24-25-26-27-28-29
D.M.LL.PP. n. 236/89 artt.: 4.1.1-4.1.3-4.1.6-8.1.1-8.1.3-8.1.12

2.10 Servizi igienici e ausili

⇢ Note di management

Quasi ovunque le camere d'albergo ideali hanno il bagno alternativamente a destra-sinistra della porta d'ingresso. Il bagno protegge la camera dai rumori del corridoio.

I bagni "intelligenti":

⇢ non hanno finestre (per evitare le fughe di aria condizionata e per non squilibrare il sistema di aria condizionata). L'estrazione meccanica dell'aria nel bagno è sempre inserita ma attenzione che l'aspiratore non produca fastidiosi ronzii;

⇢ hanno una vasca da almeno 160 cm di lunghezza facilmente sostituibile nella quale è possibile fare una comoda doccia. Naturalmente facendo la doccia qualche schizzo sul pavimento è ammesso, ma ci sono schermi in vetro o tendaggi adatti per limitare l'effetto "allagamento": la vasca deve essere naturalmente dotata di alcuni maniglioni in modo da garantire una facile presa da parte del cliente;

⇢ hanno un lavandino incassato in una grande mensola (in granito, resina, avonite, in marmo o in materiali facili da mantenere igienicamente puliti). Il piano è utilissimo per appoggiare tutte le cose che il cliente estrae dalla valigia e che vuole avere a portata di mano. In genere non servono altre mensole, ma solo portasciugamani, appendiabiti e portasapone. Assicuratevi che il sifone sia incassato in modo da non essere urtato dalle persone su sedia a ruote;
⇢ hanno un grande specchio a tutta parete;
⇢ il box doccia (che viene genericamente considerato una limitazione nella cultura di management) a nostro avviso deve essere previsto in una buona percentuale di camere;
⇢ hanno accessori adeguati, comodi, classici, comprensibili (niente elettronica), di facile impugnatura e poco ingombranti. Il manager non dimentica dei comodi appoggi per la biancheria, gli eventuali accappatoi, i portasciugamani riscaldati e un sedile di facile utilizzo da parte dei clienti anziani o con difficoltà di equilibrio;
⇢ hanno WC con i sedili in plastica pesante, anziché quelli in legno plastificato.

Ovunque, da due stelle in su, deve risultare facile truccarsi e farsi la barba, ma solo il 3% delle camere d'albergo italiane è dotata di specchio ingranditore.

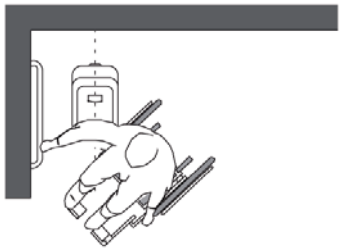
Ausili
L'accessibilità non basta, a volte occorre offrire qualche servizio accessorio che facilita l'autonomia e la sicurezza del cliente. È concettualmente sbagliato intervenire sul bagno con una pluralità di accessori, spesso in stile "sanitario" che rendono l'ambiente poco gradevole; sovente per la loro errata collocazione diventano addirittura inservibili.

Tutti vogliono sentirsi psicologicamente a proprio agio e certi arredi estremamente accessoriati in funzione dell'accessibilità non rendono appetibile l'offerta della stanza neppure per chi ha difficoltà motorie. Avviene quindi che il gestore si ritrova spesso la camera invenduta o con il prezzo ribassato.

L'accessibilità deve essere "trasparente" e l'arredo più gradevole possibile.

Ormai da tempo sul mercato dell'arredo, soprattutto per bagno, esistono prodotti

ACCOSTAMENTO LATERALE A RITROSO



che vanno incontro alle persone con necessità particolari; sono prodotti “normalissimi”, meno costosi (a volte) ed esteticamente più gradevoli. Alcuni elementari suggerimenti:

- disporre di un seggiolino per la doccia che sia di aiuto al cliente anziano, meglio se con braccioli asportabili;
- maniglioni con funzione di porta-asciugamano;
- lavandino con antigocciolatoio e sifone incassato;
- erogatori dell’acqua a fotocellula con regolatore della temperatura massima, ecc.

Indicazioni di carattere tecnico

Una delle difficoltà maggiori nel rendere accessibile un bagno, non riguarda tanto la scelta del prodotto, quanto la sua collocazione nella stanza. Quindi parleremo soprattutto di come vanno posizionati, delle dimensioni minime per accedervi, della sistemazione degli accessori e delle modalità di utilizzo degli stessi.

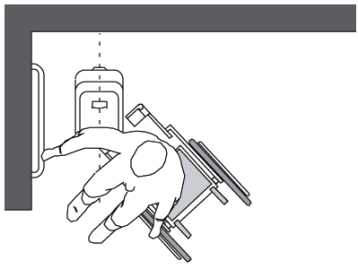
Partendo dalla tazza wc si può dire che vari sono i modi per accedervi, a seconda della forza e sicurezza del singolo utente. Pertanto anche se la legge prevede che venga lasciato uno spazio laterale accanto alla tazza wc, si possono prevedere soluzioni alternative basate sull’esigenza del cliente.

Generalmente vi sono tre sistemi di trasferimento: trasferimento laterale a ritroso, trasferimento frontale di sbieco, trasferimento frontale diretto.

Nel primo caso, una volta accostata la carrozzina alla tazza e rimosso l’eventuale

bracciolo, il cliente afferra il maniglione e il trasferimento del corpo avviene mediante scivolamento dalla carrozzina alla tazza. Il punto di appoggio è il solo maniglione oppure la carrozzina stessa.

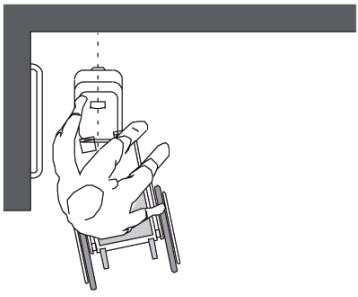
ACCOSTAMENTO FRONTALE DI SBIECO



Il trasferimento frontale di sbieco richiede gli stessi movimenti per l'avvicinamento alla tazza wc, dopodiché, tolta la pedanetta poggia-piedi, il cliente afferra il maniglione o appoggia la mano sulla tazza e torcendosi scivola dalla carrozzina alla tazza.

L'altro sistema richiede come soluzione ottimale l'uso di due maniglioni paralleli alla tazza wc, ma è sufficiente anche la presenza di uno solo. Il cliente, facendo leva su di essi scivola sulla tazza, poi, allontanata la carrozzina, si ruota lateralmente

ACCOSTAMENTO FRONTALE DIRETTO



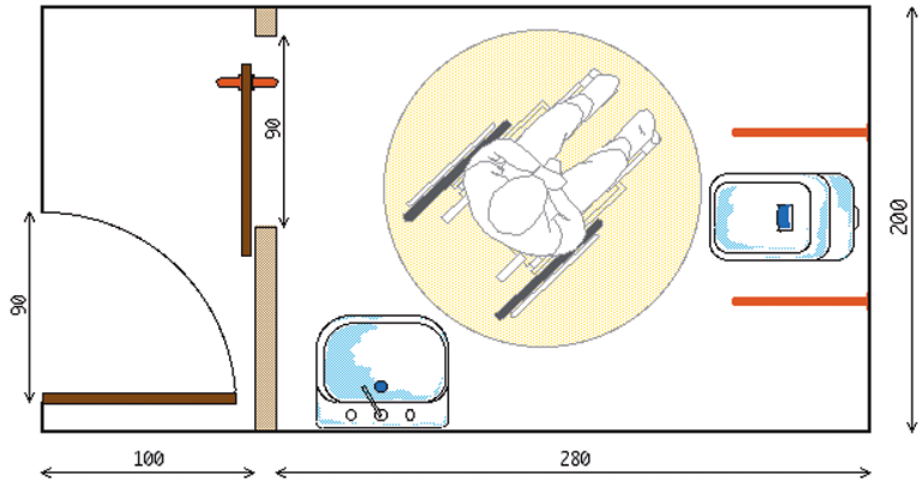
fino ad ottenere una posizione adeguata.

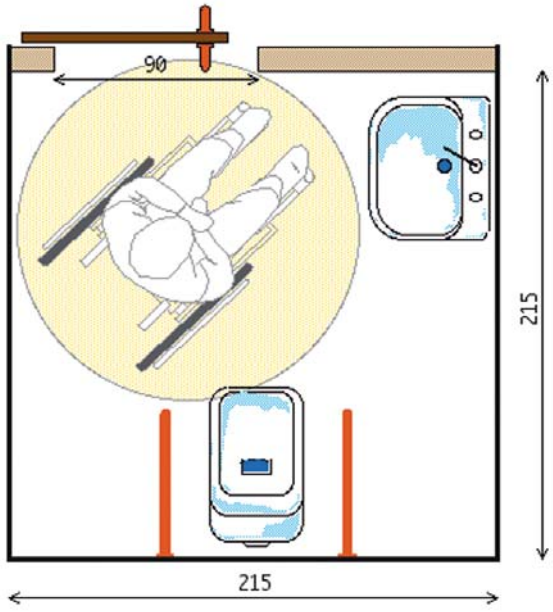
È igienicamente più corretto l'uso di wc e bidet sospesi rispetto a quelli fissati a pavimento, oltremodo permettono un avvicinamento maggiore all'utente.

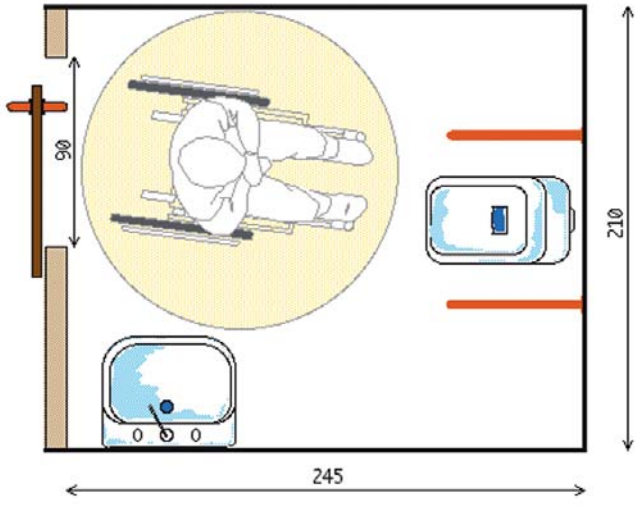
Spesso nella realizzazione di bagni accessibili si preferisce inserire la doccia al posto della vasca da bagno. Sicuramente varie e valide sono le motivazioni, infatti oltre ad una maggiore igiene e sicurezza nel trasferimento, i costi risultano minori, gli ingombri sono minimi e, cosa non da poco, l'utente acquista maggior autonomia. Le soluzioni indicate a lato sono adatte soprattutto agli ambienti pubblici dove vanno soddisfatte le esigenze di una vasta utenza, è per questo che i servizi igienici sono attrezzati sia per persone destre che mancine.

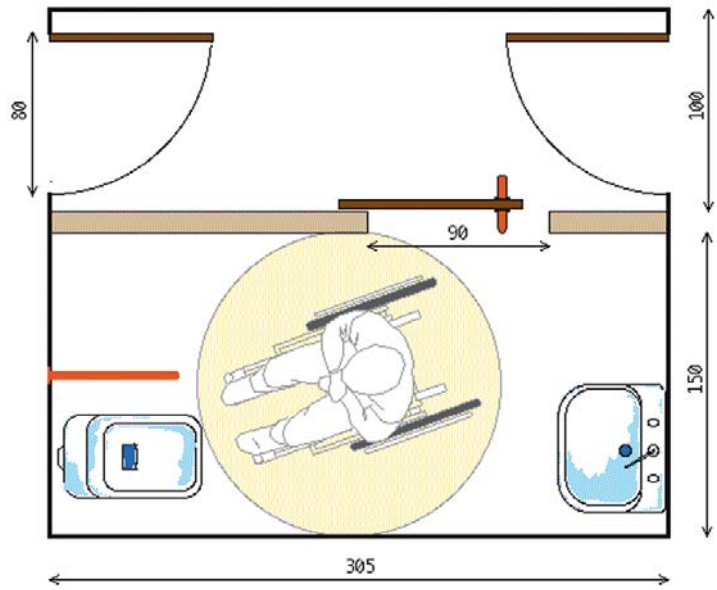
Tra le varie informazioni utili ve ne sono alcune che riguardano i lavandini.

I più validi sono quelli con il bordo anteriore rivolto verso l'interno perché permettono l'appoggio delle braccia evitando così i gocciolamenti sul pavimento. La profondità del modello è di almeno cm 50, questo permette un adeguato avvicinamento del cliente sulla carrozzina ai rubinetti.




90
215
215


90
210
245


80
100
90
150
305

distributore
asciugamani
≤90
>100 <140

rubinetto con
comando a leva

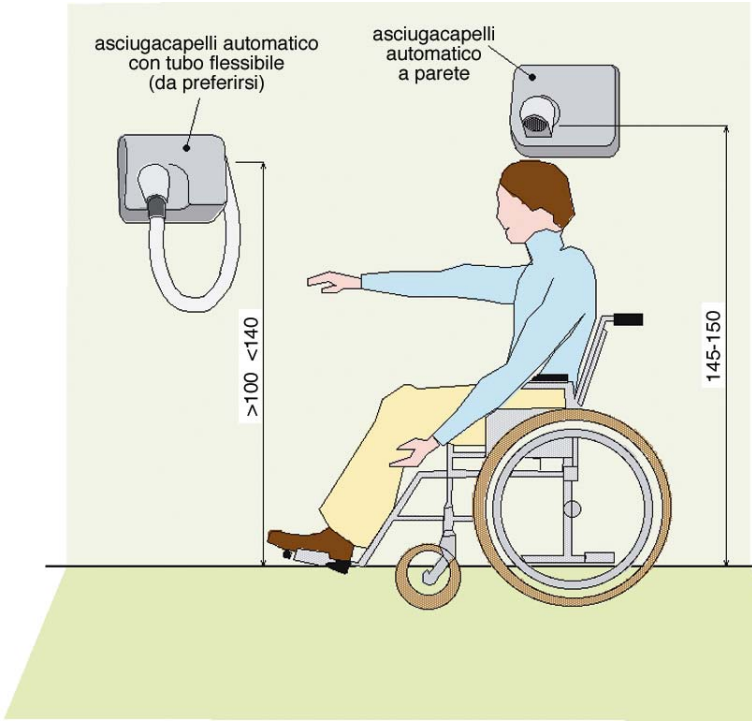
90

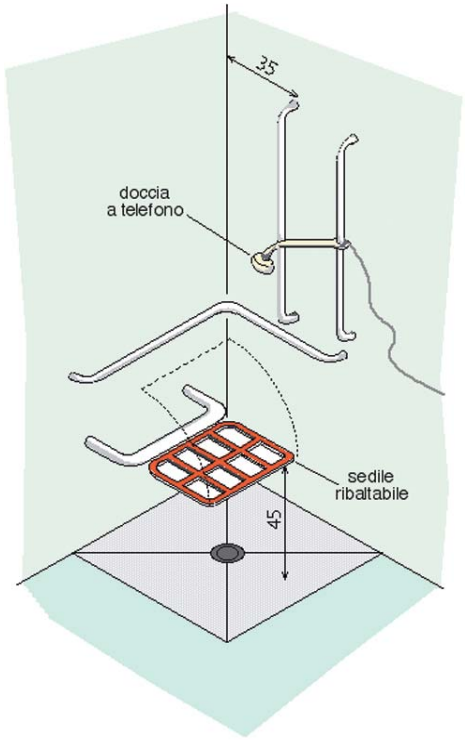
I modelli che esistono in commercio con il sifone incassato non solo permettono un miglior avvicinamento al lavabo, ma sono anche più igienici. Laddove il sifone è sporgente non va protetto in quanto rende ancor più scomodo l'uso del sanitario.

L'uso dei miscelatori con il comando a leva è ideale, ma in ambienti pubblici è possibile anche l'utilizzo di quelli a fotocellula.

È consigliabile l'uso di termostati per il controllo automatico della temperatura dell'acqua, così da evitare possibili scottature agli utenti.

Il cliente in carrozzina spesso non può guardarsi allo specchio perché risulta troppo alto per la sua visuale, è bene perciò collocarlo ad un'altezza di almeno 90 cm da terra ed inclinarlo leggermente.





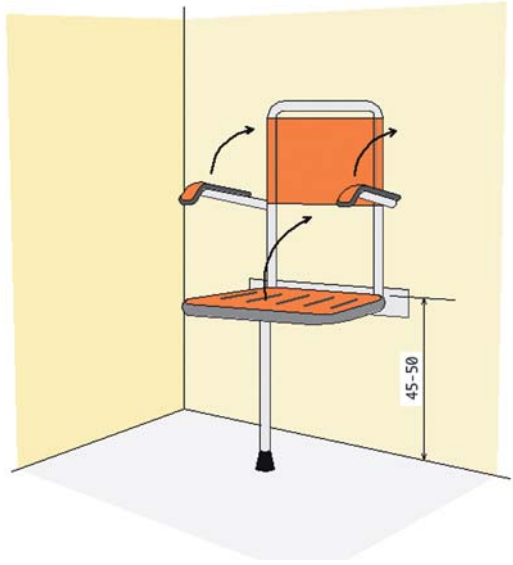
DOCCIA A PAVIMENTO ACCESSORIATA
CON CORRIMANI E SEDILE RIBALTABILE

La posizione di accessori come il rotolo della carta igienica, il pulsante dello scarico e il pulsante di allarme non è cosa da poco, devono essere facilmente raggiungibili da chiunque, tanto più se in carrozzina.

In ambienti pubblici può essere utile dotare il servizio con un appendiabiti alto cm 140 max e mensole portaoggetti ad altezza cm 80 da terra.

L'angolo doccia va curato nei particolari in quanto, fra i sanitari, è quello che più può essere fonte di pericolo.

La pavimentazione deve essere antisdrucciolo, non deve esserci alcun gradino di



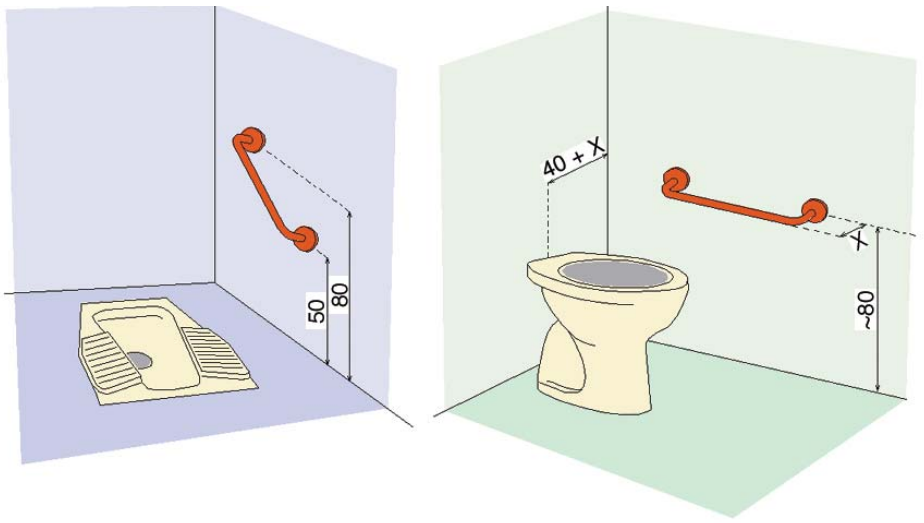
contenimento, ma, per incanalare l'acqua al sifone, va realizzata una pendenza del 2% massima.

Negli impianti pubblici ci dovrebbe essere la presenza del sedile ribaltabile, rubinetto a leva con miscelatore meccanico, doccia a telefono regolabile in altezza, corrimano lungo le pareti e maniglione ribaltabile in mancanza di parete laterale.

Alcune considerazioni di carattere logistico: i servizi igienici per i clienti, previsti per il bar, ristorante o la hall, sono ubicati generalmente per ragioni funzionali nel sottosuolo. I servizi devono essere facilmente raggiungibili con un ascensore accessibile e percorsi liberi da ostacoli.

Il bagno in camera deve essere ben insonorizzato per evitare disturbi alla camera adiacente.

Il servizio igienico comune di piano previsto dalla normativa, in caso di guasto del bagno camera, deve permettere al cliente di superare l'emergenza quindi anch'es-



so deve essere facilmente fruibile dalle persone in carrozzina: assenza di ostacoli sui percorsi orizzontali e dotazione di sanitari ed ausili adeguati.

Ausili e accessori

Quando si parla di progettazione accessibile occorre non perdere di vista 3 punti principali: conoscere gli utenti, gli ausili e l'ambiente dove si opera, inteso come spazio in cui avvengono le relazioni sociali.

Detto ciò è da sottolineare che gli ausili non sono la soluzione radicale ad un problema, ma strumenti utili per migliorare la mobilità e lo svolgimento delle più elementari azioni di vita quotidiana.

Nelle illustrazioni qui sopra vengono proposti alcuni sostegni che facilitano l'uso degli impianti sanitari, fornendo un valido punto di appoggio e di equilibrio per tutti quei clienti che sono affetti da:

- menomazioni scheletriche quali reumatismi, artrosi, artriti, paralisi spastica, deficit delle porzioni di un arto, malformazioni congenite, ecc.;
- disabilità nella mobilità del corpo con riferimento particolare ad alcune posture ed alla scarsità di equilibrio dipendenti da sclerosi, paraplegie, emiplegie, ecc.

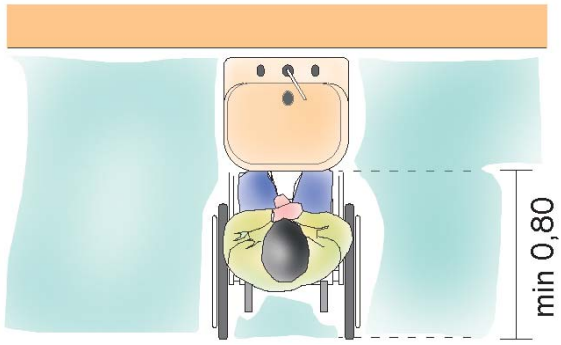
Nonostante le avanzate tecnologie, negli ambienti pubblici, ancora non è stata pensata una tazza wc funzionale che permetta un doppio uso, sia da parte della persona in piedi che di quella in carrozzina. Il blocco rimane l'altezza del bordo superiore che, per una persona in carrozzina, deve essere più alto di circa cm 8. Esistono sul mercato dei prodotti costituiti da sedute con regolazione pneumatica o elettromeccanica dell'altezza che risultano ancora molto costosi.

La soluzione più accettabile rimane ancora la ciambella in materiale plastico: fissa o asportabile, accessoriata con la doppia funzione di bidet, oppure inglobata nella cassetta zaino posteriore. La ciambella di forma anatomica è generalmente in materiale plastico antiscivolo, con apertura anteriore per permettere una corretta pulizia. Spesso è dotata di doccetta ad uso bidet, utile per le persone con notevoli difficoltà motorie. Alcune di queste possono essere accessoriate con doccia a telefono, miscelatore ed erogatore di aria calda: questa soluzione è igienicamente più valida della precedente. Il getto di acqua tiepida viene spruzzato dal basso tramite un comando; un secondo, nei modelli più sofisticati, aziona un ventilatore ad aria calda.

Potendo optare tra i vari tipi di comando di scarico, la scelta va fatta su modelli con il comando laterale fissato sul sedile e non sulla cassetta, ottimale se il comando viene incassato sulla parete laterale raggiungibile dall'utente.

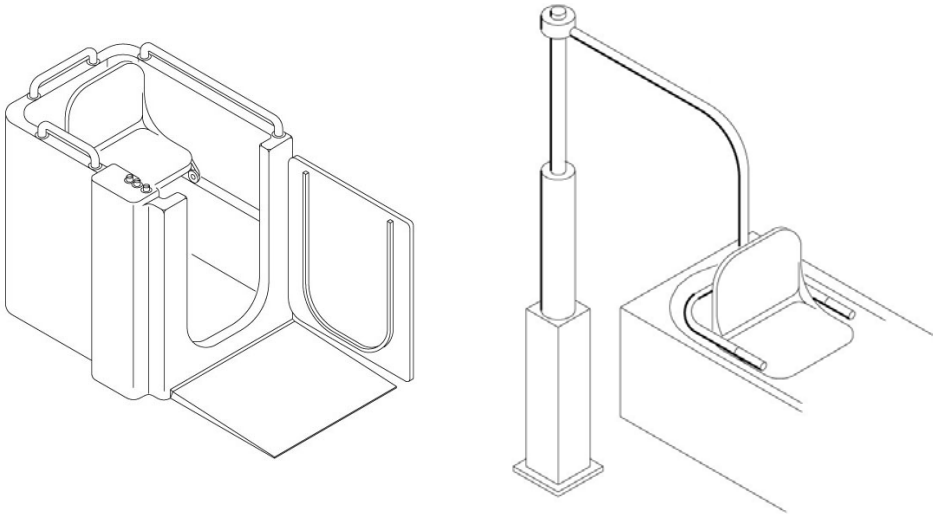
I lavandini presentano delle particolarità rispetto a quelli di uso comune: devono essere a mensola, fissati a parete con lo scarico arretrato o incassato nel muro,

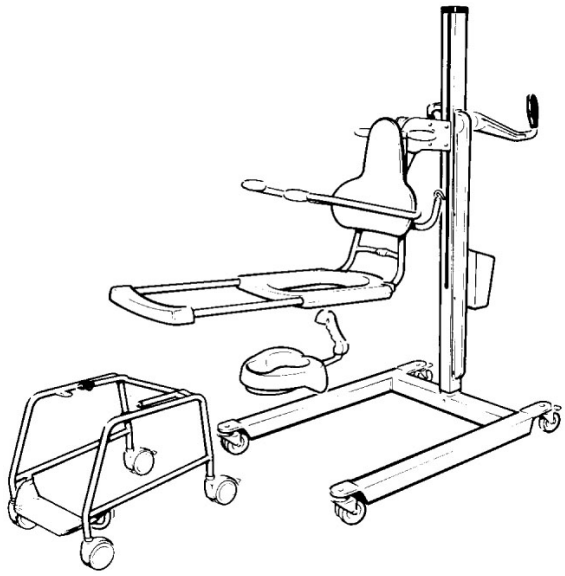
ACCOSTAMENTO FRONTALE LAVABO



senza colonna centrale per permettere un adeguato accostamento della carrozzina al lavabo e ai comandi. Un incavo centrale aiuta l'accostamento ai comandi, mentre appositi incavi impediscono la fuoriuscita di spruzzi.

L'uso dei rubinetti con doppio comando è sconsigliato, si preferiscano dei comandi





del tipo a leva lunga con miscelatore monocomando ed eventualmente con bocchello estraibile.

Tra la doccia e la vasca da bagno si preferisce consigliare la doccia per la sua prati-

città e minore pericolosità. Nel caso in cui, per svariati motivi, si preferisca la vasca, bisogna curare con attenzione il momento dei trasferimenti per accedervi, in quanto delicati e fonti di incidenti.

I sollevatori proposti dal mercato sono: fissi a soffitto, fissi a pavimento oppure sollevatori mobili su ruote o "parzialmente mobili" da fissare alla parete portante, ove occorre.

I sollevatori fissi a pavimento, imbullonati a terra, sono in genere posti frontalmente o lateralmente alla vasca a seconda delle necessità, funzionano sia con azionamento meccanico tramite manovella, che idraulico ed elettrico. Non richiedono sforzo fisico per la traslazione dalla carrozzina alla vasca.

Si può optare per la scelta dei sollevatori mobili su ruote che presentano il vantaggio di poter essere riposti sotto il letto, il tavolo, ecc...; sarebbe bene metterli a disposizione su richiesta del cliente.

Essi sono simili a quelli fissi, soltanto che il meccanismo è collocato su una base dotata di ruote piroettanti. La traslazione, pur di facile esecuzione, diventa un momento delicato perché la persona, pari a un peso morto, è poco controllabile negli spostamenti di precisione; occorre quindi la presenza di un accompagnatore o di un familiare già esperto nell'uso dell'ausilio.

Per gli approfondimenti:
D.P.R. n. 503/96 artt.: 8-15-23-24-25-26-27-28-29
D.M.LL.PP. n. 236/89 artt.: 4.1.6-8.1.6

Accoglienza e relazione
Se dovete accompagnare la persona non vedente al servizio igienico, se siete dello stesso sesso, entrate con lei e descrivete il tipo di bagno, la dislocazione dei sanitari e delle attrezzature. Se non siete dello stesso sesso, cercate l'aiuto di una persona che lo sia.

Quando viene rigovernato il bagno da parte del personale dell'albergo chiedete

all'operatore di rimettete sempre gli oggetti nella loro posizione originale, perché per i clienti con forti difficoltà visive l'ordine è molto importante in quanto rappresenta il loro modo per orientarsi ed organizzare gli spazi per muoversi e per viverci.

2.11 Sale per la ristorazione

···⁘ Note di management

Ambiente

Gli interni dei ristoranti dovrebbero essere armoniosi e con qualche richiamo allo stile tipico locale, coerenti anche con le connotazioni architettoniche del territorio. Devono essere fornite anche di opuscoli che informino sulle opportunità del territorio, sui prodotti dell'enogastronomia e dell'artigianato tipico. Anche i materiali utilizzati per costruire, ristrutturare o ampliare tali strutture, dovrebbero essere, per quanto possibile, caratteristici del posto.

I locali devono essere accoglienti, con una luce diffusa e non riverberante, ricchi di oggetti che richiamano la storia e la cultura del luogo, nonché la tipologia del ristorante stesso.

Nelle sale con servizio di self-service le persone con mobilità ridotta devono avere a disposizione carrelli speciali dove appoggiare il vassoio nella fase di scelta del menu e con cui trasportare le vivande al tavolo; è bene che sia presente anche del personale che intervenga in caso di necessità.

Menù

La qualità dei cibi e il servizio offerto costituiscono la chiave del successo nel settore, ma non basta: il personale della cucina può dare il proprio contributo nella preparazione e nella presentazione dei cibi nel caso sia richiesta un'attenzione particolare (cibi frullati, passati, sminuzzati o disossati). Nel farlo è opportuno il coordinamento con i camerieri sui contenuti delle varie pietanze.

In caso di diete che richiedono un'attenzione particolare nella scelta e nella preparazione dei cibi è bene che tutto il personale della cucina sia correttamente informato sulle modalità previste. Nel caso di servizi interni a strutture ricettive, se vi sono clienti con particolari esigenze dietetiche, verificate l'esistenza della scheda

riportante le indicazioni sul regime alimentare richiesto.

Indicazioni di carattere tecnico

La ristorazione occupa una parte predominante del volume dedicato ai servizi all'interno di una struttura ricettiva di grandi dimensioni: area scarico merci, accettazione, economato, spogliatoi del personale, servizi igienici del personale, magazzino, dispensa, celle frigo, cucina, ecc... dove l'attenzione è concentrata soprattutto sull'igiene. La sala da pranzo deve essere allestita con molta cura trattandosi del luogo più rappresentativo sia per l'albergo che per il ristorante che si vuole distinguere.

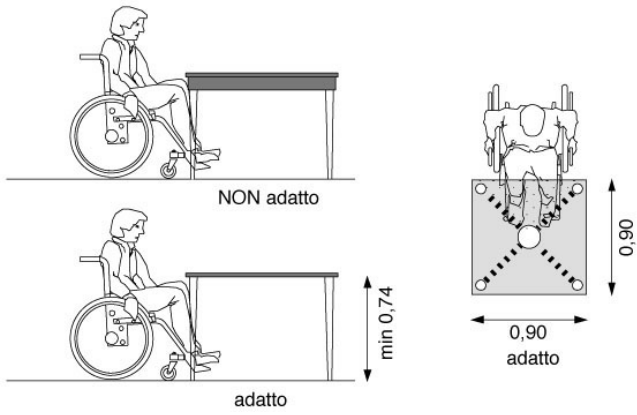
La sala ristorante deve essere strutturata in modo da evitare un grande volume unico, salvo quando questo ambiente sia il principale e sia da destinare a banchetti o feste. La scomposizione dello spazio in zone separate da pareti, diaframmi, grigliati, ecc... offre maggiore intimità.

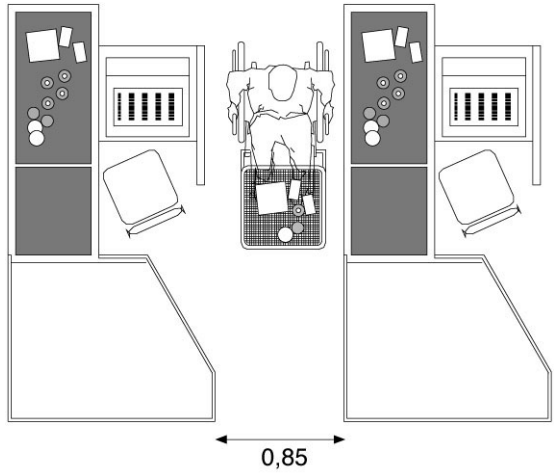
Almeno una zona della sala deve essere raggiungibile mediante un percorso continuo in piano o raccordato con rampe da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria. Deve essere dotata di almeno due spazi a disposizione di persone su sedia a ruote e due posti utilizzabili da soggetti con ridotta capacità motoria. Nella sala d'albergo va previsto almeno un tavolo per ogni camera accessibile. Si deve curare particolarmente l'acustica e l'illuminazione deve essere adeguata all'uso.

La scelta degli arredi deve avvenire in base alla funzionalità e all'estetica che si vuole ottenere nell'ambiente. La collocazione degli arredi deve essere tale da non costituire ostacolo al passaggio di un cliente in carrozzina, claudicante o non vedente. Gli arredi non devono avere, per quanto possibile, forme spigolose o taglienti.

I banconi, i piani d'appoggio, le vetrine e gli espositori alimentari, a servizio del pubblico, devono essere predisposti in modo che almeno una parte di essi sia utilizzabile da persone in carrozzina.

I tavoli devono avere uno spazio libero sottostante e un'ampiezza laterale tali da





poter essere usati comodamente da chi utilizza la sedia a ruote. Nei locali con tavoli e sedie fissi devono essere previsti dei posti con sedie rimovibili per permettere al cliente di occupare il tavolo che desidera (si suggerisce di distribuire tali posti nel modo più uniforme possibile per evitare situazioni di emarginazione).

Se esistono vari livelli nella sala, almeno uno deve essere facilmente raggiungibile da chiunque ed il piano accessibile deve essere occupato per ultimo.

Nella zona bar in presenza di un bancone troppo alto il cliente su sedia a ruote può avere difficoltà sia nell'ordinazione che nella consumazione. In tal caso fatelo accomodare a un tavolo per servirlo meglio. Comunque è opportuno prevedere almeno una parte del bancone ribassata a un'altezza pari a 90 cm.

Per gli approfondimenti:
D.P.R. n. 503/96 artt.: 23-24
D.M.LL.PP. n. 236/89 artt.: 4.1.4-5.2-5.3-5.6-8.1.4

Accoglienza e relazione
Come comportarsi in presenza di clienti con problemi di alimentazione?

Sarà sicuramente utile, qualora il ristorante sia annesso alla struttura ricettiva, preparare una scheda che riporti le esigenze dietetiche dei clienti. A questa farà riferimento il personale nella fase di preparazione e distribuzione dei cibi.

Si rammentano, a titolo esemplificativo, alcuni tipi di diete più comuni:
- a regime controllato di grassi e zuccheri (per persone con diabete)
- ricche di calcio (per persone con osteoporosi)
- prive di lattosio
- vegetariane
- vegetali
- senza glutine
- legate a motivazioni religiose.

Per esempio, l'intolleranza al glutine (Celiachia), sostanza presente nel grano, nell'avena, nell'orzo e nella segale, comporta il divieto di utilizzo delle farine derivate da questi, nella preparazione di pane, pasta, biscotti, focacce, pizze. Molti alimenti in commercio non possono essere usati per motivi di sicurezza. L'assunzione di glutine anche in limitate quantità può essere dannosa, mentre una corretta dieta priva di questa sostanza garantisce alla persona un perfetto stato di salute. Tale alimentazione richiede la massima disponibilità da parte degli operatori del servizio ristorazione.

A favore di clienti con disabilità fisiche, valutate il percorso che devono compiere

per arrivare al tavolo. Pur lasciando loro facoltà di scelta, indirizzateli verso una zona facilmente raggiungibile che non presenti ostacoli. Verificate che per raggiungere il tavolo e la toilette non vi siano spazi troppo angusti: utilizzate i tavoli più accessibili per ultimi.

Nel leggere il menu è opportuno rivolgersi esclusivamente alla persona disabile e non al suo eventuale accompagnatore.

All'arrivo del cliente evitate lunghi tempi di attesa ed indicate, se disponibile, una zona dove accomodarsi adeguandovi alla sua andatura.

In caso di limitazioni di movimento agli arti superiori può essere utile offrire assistenza per tagliare il cibo o predisporre che lo stesso sia spezzettato in cucina.

In presenza di cliente con disabilità sensoriali, l'atteggiamento richiesto è il seguente:
⇢ all'ingresso in sala aiutatelo a raggiungere il posto prescelto. Procedete il più naturalmente possibile descrivendo l'ambiente circostante in modo tale che la persona possa eventualmente compiere lo stesso percorso senza accompagnatore;
⇢ in caso di illuminazione non omogenea della sala, cercate di offrire un tavolo nella posizione migliore dove la luce è buona ed uniformemente distribuita. Prima di congedarvi spiegategli la disposizione degli oggetti sulla tavola;
⇢ se disponibile, portategli un menu leggibile a seconda dei suoi bisogni (Braille, caratteri a rilievo, caratteri grandi), oppure leggete il contenuto della lista;
⇢ informatelo su ogni altro elemento che possa risultare importante, soprattutto sulla presenza di cibi che possano risultare pericolosi (ossa, lische, ecc.);
⇢ al momento di servire i pasti spiegate come sono disposti i cibi sull'esempio del quadrante dell'orologio;
⇢ mettete pietanze o bicchieri in posizione tale che possa raggiungerli facilmente;
⇢ in caso di ospite ipovedente utilizzate possibilmente contrasti di colore per il vasellame della tavola, per rendere più visibili gli oggetti.

Ricordatevi di avvertire prima di allontanarvi.

Nel caso di clienti non udenti o ipoudenti, assegnate loro i tavoli facendoli sedere in

una zona lontana da fonti sonore di disturbo. Se nella sala è trasmessa della musica non assegnate loro tavoli troppo vicini alle casse che non consentirebbero il pieno utilizzo delle protesi acustiche.

Se il servizio è con buffet è bene che il cameriere si accerti se il cliente abbia bisogno di assistenza o abbia particolari richieste da fare sulla composizione dei cibi.

Con coloro che hanno problemi di orientamento e comunicazione, il cameriere si deve adeguare a tempi di reazione più lenti e avere una maggiore disponibilità ad ascoltare e a comunicare. Anche la consumazione del pasto potrebbe richiedere tempi più lunghi.

Se il cliente ha la necessità di seguire una dieta particolare il cameriere dovrà coordinarsi con la direzione e il servizio di cucina in modo da presentare eventualmente anche un "menu tipo" per dieta e nel caso che il cliente segua un particolare regime alimentare sarà utile che si informi col responsabile della cucina sui contenuti delle varie pietanze per indirizzare correttamente la persona sulla scelta di cibi compatibili.

2.12 Sale per attività comune

···⁘ Note di management

In un albergo lo spazio destinato alle attività comuni è considerato indispensabile e importante. Talvolta questo spazio non propone soluzioni adeguate. D'altro canto l'evoluzione tecnologica e sociale porta l'ospite a considerare necessari determinati servizi accessori nel periodo di vacanza e non solo.

Da un lato appare molto difficile che la saletta comune tradizionale, allestita con tavolini, sedie e banco bar, ricorrente negli alberghi di modeste dimensioni come unico punto interno di socializzazione, possa venire dilatata in volumi diversi e specializzati; dall'altro, è possibile che nei grandi alberghi permangano ancora alcuni spazi comuni poco utilizzati o addirittura inutili come le sale di lettura. Lo studio delle diverse funzioni ludiche va sempre effettuato anche nei casi più difficili, per verificare quali siano le alternative da offrire all'ospite.

Le alternative possono essere le seguenti:

Sala giochi da tavolo

Si deve disporre in uno spazio attiguo al bar, per favorire le consumazioni. L'allestimento tradizionale, ancora oggi adatto a soddisfare psicologicamente il giocatore, viene realizzato con sedie e tavolini coperti con tappeto di panno verde, con lampade su ciascun tavolo e poco altro.

Sala giochi vari

Si tratta di uno spazio particolarmente utile per gli alberghi di soggiorno montani, soprattutto per l'inverno e per le giornate estive con tempo inclemente. La possibilità di noleggiare molti giochi rende oggi più facile l'allestimento, pur tenendo conto che questo servizio, se non viene aperto al pubblico esterno, non risulta economicamente vantaggioso.

Sala ping pong

Il tennis da tavolo è un gioco praticato con piacere anche dagli adulti, se allestito in un ambiente adatto. Collocarlo con altri giochi è errato. Deve quindi essere montato in una saletta separata con una fonte luminosa, opportunamente schermata.

Sala da biliardo

È considerato un piacevole gioco di classe. Richiede una sala con un allestimento particolare, come la sala per i giochi da tavolo, che varia secondo lo stile dell'albergo e che può venire anche pensato come eccezione: una saletta da biliardo di stile classico, con muri rivestiti di legno scuro, può trovare una perfetta collocazione anche in un albergo modernissimo. L'illuminazione richiede una soluzione fissa, che contempla un paralume in vetro opalescente verde e una sorgente luminosa a incandescenza, con poca brillanza.

Saletta TV

Inizialmente i primi televisori erano installati nel soggiorno-bar. L'incremento del numero di stazioni emittenti ha però fatto sentire, particolarmente negli alberghi di soggiorno, l'esigenza di poter differenziare il canale ricevuto, per soddisfare i diversi desideri degli ospiti. È quindi meglio non realizzare una saletta unica e piuttosto ampia per la televisione, ma collocare più apparecchi in ambienti diversi. Alcune di queste salette possono essere attrezzate anche con collegamenti telefonici alla rete

Internet o, ancor meglio, fornite di una postazione informatica con la possibilità da parte del cliente anche di stampare.

Saletta incontri
Generalmente arredata da piccoli salotti separati da pareti in cartongesso, piante o specchi, composti da un divano, alcune poltrone ed un tavolino. I salotti facilitano gli incontri, le attese e le relazioni d'affari che i clienti intendono attivare durante il soggiorno. La presenza di questi spazi è sempre molto apprezzata dagli ospiti della struttura.

Palestrina
Valorizza l'immagine dell'albergo ma nella maggior parte dei casi viene poco usata. Se si ha spazio disponibile, può essere allestita con eleganza e con poca spesa, purché non sia corredata da costose macchine di body building. Alcune palestre sono dotate anche di piccole piscine e vasche idromassaggio.

Indicazioni di carattere tecnico
L'accessibilità, da una lettura della normativa vigente, deve essere garantita per quanto riguarda gli ambienti destinati ad attività sociali, culturali, sportive, ecc... Per accessibilità si intende la possibilità, anche per disabili motori o sensoriali, di raggiungere ogni parte della struttura destinata al servizio pubblico, di entrarvi agevolmente e di fruire degli spazi e delle attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.

La normativa di riferimento è il D.M. 14 giugno 1989 n. 236, in cui si evidenzia in particolare il Capo II (Criteri di progettazione) che recita nel seguente modo:
3.4 Ogni unità immobiliare, qualsiasi sia la sua destinazione, deve essere visitabile, fatte salve le seguenti precisazioni:
omissis...
b) nelle unità immobiliari sedi di riunioni o spettacoli all'aperto o al chiuso, temporanei o permanenti, compresi i circoli privati, e in quelle di ristorazione, il requisito della visitabilità si intende soddisfatto se almeno una zona riservata al pubblico, oltre a un servizio igienico, sono accessibili; deve essere garantita inoltre la fruibilità degli spazi di relazione e dei servizi previsti, quali la biglietteria e il guardaroba;

c) nelle unità immobiliari sedi di attività ricettive il requisito della visitabilità si intende soddisfatto se tutte le parti e servizi comuni ed un numero di stanze e di zone all'aperto destinate al soggiorno temporaneo determinato in base alle disposizioni di cui all'art. 5, sono accessibili.
L'articolo 5.3 "Strutture ricettive" dice che:
Ogni struttura ricettiva (alberghi, pensioni, villaggi turistici, campeggi, ecc.) deve avere tutte le parti e servizi comuni ed un determinato numero di stanze accessibili anche a persone con ridotta o impedita capacità motoria.
Tali stanze devono avere arredi, servizi, percorsi e spazi di manovra che consentano l'uso agevole anche da parte di clienti in carrozzina. ... Per i villaggi turistici e campeggi, oltre ai servizi ed alle attrezzature comuni, devono essere accessibili almeno il 5% delle superfici destinate alle unità di soggiorno temporaneo con un minimo assoluto di due unità.
Per consentire la visitabilità nelle strutture ricettive si devono rispettare le prescrizioni di cui ai punti 4.1, 4.2 e 4.3, del citato Decreto Ministeriale; le prescrizioni sono riscontrabili anche fra le indicazioni di carattere tecnico di codesta pubblicazione.
Per visitabilità (livello minimo da raggiungere per offrire più qualità al servizio) si intende la possibilità, anche da parte dei clienti con disabilità motoria o sensoriale, di accedere agli spazi di relazione e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare che, nel nostro caso sono le sale per attività comune, sale per la ristorazione, hall, ecc...

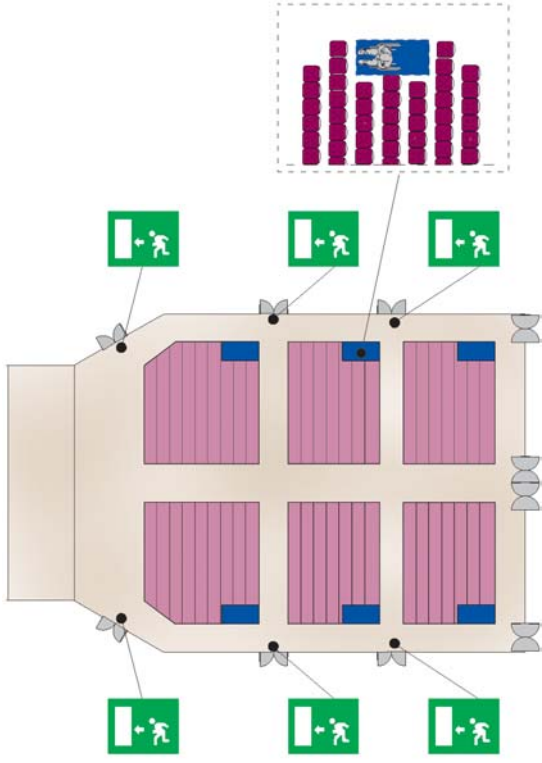
Sono spazi di relazione quelle aree nelle quali il cittadino entra in rapporto con la funzione che vi si svolge.

Alcuni particolari suggerimenti per i servizi congressuali e ricreativi
In tali ambienti almeno una zona deve essere agevolmente raggiungibile da tutti mediante un percorso continuo in piano o raccordato con rampe o con mezzi di sollevamento (ascensori, piattaforme elevatrici, servoscala).

Il palco dovrà essere raggiungibile e fruibile da tutti, quindi anche da una persona su sedia a ruote. Se è sopraelevato, in caso di piccoli dislivelli, potrà essere prevista una breve rampa di raccordo valutando che la pendenza sia conforme a quanto previsto dalla norm: max 8% meglio se è del 5%. Il tavolo degli oratori dovrà preve-

dere uno spazio libero sottostante per permettere l'avvicinamento di una sedia a ruote. In presenza di rampa o di uno o più gradini per accedere al palco sarà opportuno prevedere un corrimano. Si ricorda, infine, di rendere l'uso del microfono accessibile a tutti, ad esempio prevedendo microfoni mobili e/o con asta ad altezza regolabile.

Predisposizione in sala di posti riservati per persone con la carrozzina (mantenendo la possibilità di restare assieme al proprio gruppo), con congrui spazi di manovra idonei, in prossimità di una via di fuga accessibile o di un luogo sicuro statico.



Sala di spettacolo con stalli riservati
alle persone disabili in carrozzina

In caso di ingresso alternativo, accessibile o fruibile, prevedete una segnaletica di orientamento, ben visibile, nei pressi dell'entrata principale.

In presenza di servoscala o di altro apparecchio per superare i dislivelli, il personale avrà cura che i macchinari siano perfettamente efficienti e che la chiave per il loro funzionamento sia immediatamente reperibile. Un cartello nelle vicinanze indicherà come rintracciare un referente con le chiavi.

In presenza di scale, di gradini (anche se di uno solo) e di rampe prevedete dei corrimano su ambo i lati.

Prevedete la presenza di servizio igienico accessibile in prossimità della o delle sale.

Per gli approfondimenti:
D.P.R. n. 503/96 artt.: 23-24
D.M.LL.PP. n. 236/89 artt.: 4.1.4-5.2-5.3-5.6-8.1.4

Accoglienza e relazione
In occasione di conferenze è apprezzata e qualificante la presenza di un traduttore esperto in linguaggio gestuale (dotatevi di una lista dei professionisti presenti in ambito provinciale) per illustrare in tempo reale quanto detto dai relatori; in alternativa prevedete un servizio di sottotitolazione utile ai non udenti e non solo.

In caso di ipovedenti e non vedenti offritevi di accompagnarli alla sala e lungo il percorso descrivete loro l'ambiente e la dislocazione dei servizi. Una volta giunti in sala illustrate la disposizione degli arredi (il palco o lo schermo e i sedili). Prendete accordi per riaccompagnarli all'uscita al termine dello spettacolo o della conferenza.

In caso di persone ipoudenti e non udenti, sarà opportuno prevedere telefoni appositi o altre apparecchiature per facilitare la comunicazione. In tal caso il personale del ricevimento fornirà gli apparecchi disponibili.

Alcuni particolari suggerimenti per chi svolge attività di animazione
I consigli per un comportamento corretto verso esigenze differenziate possono coincidere in larga misura con le buone regole dell'accoglienza da applicare giorno dopo giorno con tutti i clienti; cercate dunque di non creare situazioni di emarginazione tra clienti.

Fate piuttosto attenzione alla scelta dell'ambiente e ai percorsi che entrano in gioco con la vostra attività affinché siano rispondenti alle esigenze dei diversi clienti e ai criteri di comfort e sicurezza.

Prima di organizzare una qualsiasi attività tentate di capire quali sono le reali esigenze del cliente o chiedete a lui. In tal modo potrete organizzare le varie attività facendo sì che tutti, pur in vario modo, possano partecipare ad un importante momento di socializzazione.

2.13 Segnaletica di orientamento

···⁘ Indicazioni di carattere tecnico

Quando si progetta un manufatto parecchi sono gli elementi da studiare che concorrono poi alla sua realizzazione.

L'argomento "segnaletica" rientra in uno di questi, rivelandosi utile, se non indispensabile, per un miglioramento della fruibilità dell'edificio.

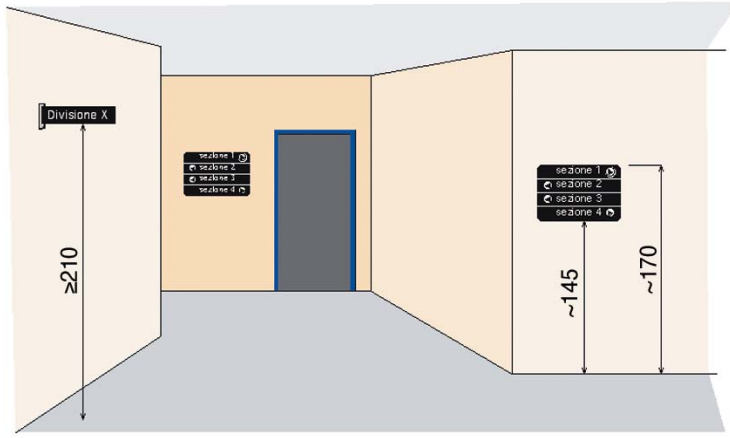
Appurato che l'uomo concepisce e percepisce il mondo tramite la vista, risulta evidente che la segnaletica è uno dei punti fondamentali su cui basarsi per ottenere una corretta comunicazione.

Dato che gli utenti preferenziali sono i clienti con ridotta capacità visiva, la segnaletica va curata di modo che l'informazione venga percepita, prima ancora che vista, come tale. Una volta avvicinato, l'utente trova la sua giusta distanza di lettura.

Per una buona comprensibilità delle immagini è importante curare il colore del fondo, infatti esso è il primo elemento visivo che colpisce l'occhio catturando così la nostra attenzione. Generalmente la segnaletica indirizzata ai clienti con disabilità

motorie o sensoriali utilizza il “campo” azzurro. La scelta dei caratteri (es. Helvetica) che siano facilmente leggibili, non in corsivo, è di aiuto per una buona lettura unitamente alla scelta dell’altezza cui porre la segnaletica. Nel caso di un edificio essa va posta tra i cm 145 e i cm 170.

Quando ci si trova in presenza di un pannello a bandiera che sporge in modo ortogonale rispetto al flusso pedonale, questo deve essere posizionato ad un’altezza non inferiore a cm 210 da terra.



Nella pagina a seguire, alcuni esempi di segnaletica dedicata.

Molti sono gli accorgimenti o le strategie che possono essere associati alla pura segnaletica per rendere più fruibili gli ambienti, sia interni che esterni, soprattutto

ai clienti non vedenti e ai sordomuti.

A tal proposito bisogna ricordare di operare sempre in contemporanea a favore degli utenti suddetti, ad esempio associando ed evidenziando segnali di carattere grafico con pannelli luminosi per le persone sorde o deboli di udito, diffusori acustici e tattili per le persone non vedenti o ipovedenti.

Uno dei punti fondamentali su cui giocare, per ottenere un buon risultato con i clienti affetti da una minorazione visiva, è l'uso del colore. I contrasti infatti che si possono ottenere aiutano l'orientamento e la percezione immediata dei servizi primari come pannelli informativi, cabine telefoniche, segnali, ecc...

Per non creare confusione al cliente bisogna utilizzare un numero contenuto di colori e non superare un massimo di tre gradazioni di tonalità dello stesso.

La diversificazione di materiali (gomma, legno, conglomerati bituminosi, terre, ecc...) di cui è composto un ambiente può essere utile alla percezione, sia come differenziazione di colore, che di sensazione tattile o sonora.

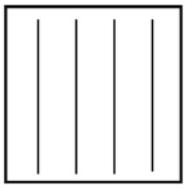
Un uso appropriato viene fatto per segnalare a terra un accesso oppure per identificare un cambio di ambiente.

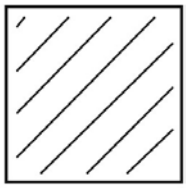
È opportuno prevedere, soprattutto in ambienti pubblici caotici, l'installazione di targhe con informazioni tattili. La scrittura in rilievo (sporgente o rientrante) dovrà avere una differenza nello spessore di almeno mm 1 ed un'altezza minima di mm 15 con caratteri ben leggibili.

Un controllo opportuno dell'illuminazione circostante può migliorare l'utilizzo della segnaletica la cui lettura viene compromessa dalla riverberazione o dal contrasto tra luce naturale e artificiale.

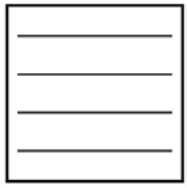
Come già sottolineato nel capitolo "Infissi", sono da evitare, se possibile, le superfici trasparenti o riflettenti. Se ciò non è possibile va inserita, tra i cm 100 e cm 180, un'opportuna segnaletica orizzontale colorata di almeno cm 20 di altezza.

La segnaletica illustrata di seguito è indirizzata specificatamente alle persone che presentano minorazione visiva. Quando si trovano in spazi interni od esterni di grandi dimensioni necessitano di indicazioni semplici e precise per potersi muovere.


Indicazione della direzione


Indicazione di svolta

Indicazione di un servizio


Indicazione di stop

Quattro sono i tipi di riferimento che possono essere percepiti dai non vedenti:
- acustici (battendo il bastone su materiali diversi);
- ottici (diversità di colore);
- tattili (diversificazione della texture di superficie);
- olfattivi (riconoscendo profumi e odori).

È tramite essi che i clienti non vedenti riescono a svolgere importanti funzioni come mantenere la direzione di marcia, avvertire ed evitare un pericolo (scale, incroci, ecc...), cambiare di direzione, individuare dei punti di riferimento come le fermate

degli autobus, edifici pubblici o accessi a servizi.

Non sempre la segnaletica per le persone non vedenti deve essere un'indicazione sintetica per indirizzare il cammino, talvolta può diventare una forma di messaggio, anche di tipo culturale più complesso.

Questo avviene quando in musei, biblioteche, parchi, ecc... vengono installati dei leggii a parete o su piedistallo tramite i quali la persona non vedente può ottenere le informazioni desiderate.

Se la tabella è orizzontale dovrà avere un'inclinazione di 30° ed essere collocata a cm 90 da terra. Nel caso in cui l'informazione è a parete la targa va posizionata tra i 130 e i 150 cm.

Per gli approfondimenti:
D.P.R. n. 503/96 artt.: 2-9-17
D.M.LL.PP. n. 236/89 artt.: 4.1.1-4.1.2- 4.1.10-4.1.11-4.2.1-4.3-8.1.10-8.1.11-8.1.12

2.14 Terminali di impiantistica
Note di management
La luce di cortesia per superare la soglia è una soluzione tecnologica che migliora l'accoglienza. Si tratta di un faretto alogeno da 50 watt che si accende automaticamente all'apertura della porta, illumina l'ingresso, facilita la ricerca dell'interruttore, in sintesi agevola l'ospite mentre supera la soglia. Questa luce "di cortesia" si spegne dopo 7 minuti dall'ingresso del cliente in camera.

Entrando in camera occorre:
- comando accensione luce ingresso (dove esiste) visibile dalla soglia (quota 100/110 cm);
- comando accensione di almeno 2 abat-jour del vano camera (impatto 200 Watt).

L'illuminazione più funzionale per le camere è quella realizzata con abat-jours classiche (non appliques che hanno costi supplementari di tracciatura e scatole murate), perché facilmente raggiungibili, sostituibili e riattivabili:

- dal personale addetto alla pulizia e sostituzione lampade;
- dal cliente per accensioni personalizzate.

Poco importa che l'illuminazione sia da pavimento o da tavolo, purché sia caratterizzata da abat-jours classiche, anche diverse tra loro.

La luce centrale non serve né a chi è seduto alla scrivania, né a chi è sdraiato a letto. Evitate lampade alogene prive di schermo (perché possono esplodere).

Per le prese elettriche la parola d'ordine: ridurre i punti luce. Servono tuttavia almeno 3 prese duplex in ogni camera, con un massimo per camera di 7 prese/punti luce.

Indicazioni di carattere tecnico
In fase progettuale generalmente si dà poca importanza alla collocazione dell'impiantistica di un edificio, pensando che se vi sono dei guasti la cosa riguarderà dei tecnici.

Talora capita di dovere intervenire sui quadri generali o più semplicemente di sfiatare la valvola del termosifone: è utile pertanto che i comandi dei radiatori o di altri apparecchi siano accessibili e di facile funzionamento.

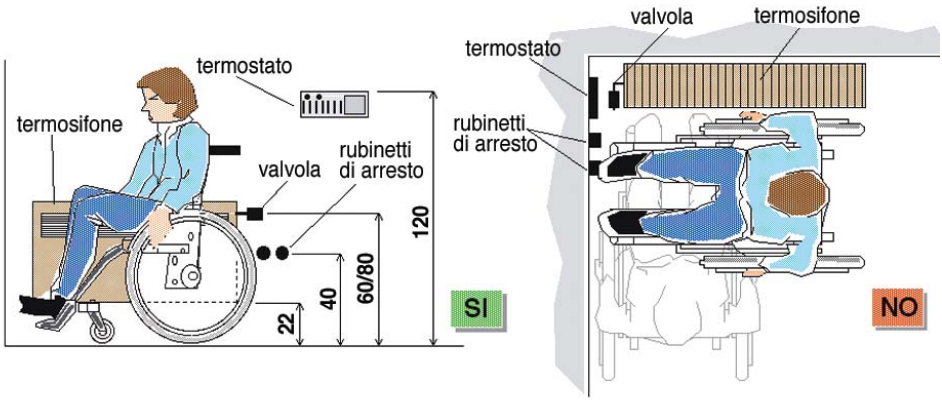
Questo è valevole non solo per le persone in carrozzina, ma anche per tutte le persone dotate di una scarsa prensilità alle mani e in qualche caso anche per i "normodotati", se i comandi sono in posizione scomoda o nascosta.

È importante inoltre che l'area interessata sia priva di ostacoli.

Quando per i più svariati motivi rimaniamo senza luce o senza corrente è indispensabile individuare con sicurezza i quadri elettrici generali. È utile a tal fine l'inserimento di una luce di emergenza collocata nelle vicinanze delle valvole generali.

Esistono sul mercato un numero elevato di comandi ed interruttori sofisticati diretti ad un'utenza eterogenea.

Utili alle persone colpite da spasticità, o comunque con scarso controllo degli arti



superiori sono gli interruttori di dimensioni esterne, ben visibili e funzionanti con una leggera pressione.

Per facilitare l'uso alle persone non vedenti si consiglia di utilizzare interruttori con segnaletica in rilievo in modo che sia loro possibile percepire lo stato di acceso-spento.

I comandi da preferirsi sono quelli con mascherina fluorescente o con spia luminosa; quelli a sensore sono validi solo se sufficientemente grandi.

I comandi a rotazione (es. valvola del termosifone) non devono essere lisci, ma essere caratterizzati da una zigrinatura per una buona presa da parte delle persone con difficoltà di coordinamento alle mani.

I comandi del tipo a leva sono di facile uso, la loro rotazione deve avvenire dall'alto verso il basso perché ciò richiede uno sforzo minore.

Da controllare lo spessore della maniglia e la sua larghezza perché influiscono su una buona prensilità.

Per gli approfondimenti:
D.P.R. n. 503/96 artt.: 15-23-24-25-26-27-28-29
D.M.LL.PP. n. 236/89 artt.: 4.1.5-4.1.7-4.1.12-8.1.5

2.15 Altri servizi

Servizio trasporto clienti

Alcuni suggerimenti:

- Parcheggiate il veicolo in prossimità dell'ingresso e siate disponibili a portare i bagagli;
- se necessario aiutate il cliente a salire e a scendere dal mezzo, ma ricordatevi di chiedere prima di intervenire. Se il veicolo è dotato di un mezzo meccanico per il sollevamento di sedie a ruote accertatevi in anticipo del suo perfetto funzionamento;
- per salire e scendere dal veicolo, per riporre la sedia a ruote, o per altra necessità lasciatevi consigliare dal cliente su quale sia il modo migliore per agire. Nella guida del veicolo evitate di produrre scossoni o di compiere brusche frenate. Utilizzare i sistemi di ancoraggio facendo attenzione a non danneggiare la carrozzina.

Se la persona è non vedente o ipovedente:

- Ricordate che la difficoltà da parte del cliente può consistere nell'individuare il veicolo, l'entrata e l'uscita di questo;
- al vostro arrivo presentatevi e, se il cliente non è accompagnato, offritevi di condurlo alla vettura porgendogli il vostro braccio. Per aiutarlo a salire accompagnatelo al mezzo, quindi fategli appoggiare la mano sul lato superiore della portiera aperta. Lungo il tragitto spiegate il percorso che state facendo, le varie tappe e gli orari da rispettare. Avvisate con un certo anticipo quando state per arrivare a destinazione.

Indirizzi di riferimento

www.disabili.com	Testata giornalistica in cui vengono trattati vari argomenti relativi all'integrazione delle persone disabili: turismo, sport, lavoro, eventi, cultura, ecc...
www.superabile.it	Portale INAIL per il mondo della disabilità. Fornisce un servizio integrato di informazione e consulenza sulle tematiche di maggiore interesse per il mondo della disabilità.
www.disabilitaincifre.it	ISTAT (Informazioni statistiche) con particolare interesse verso le persone con disabilità.
www.oltrelebarriere.net	Notizie sul mondo dei disabili.
www.superando.it	Notizie sulla disabilità curate dalla FISH - Federazione Italiana Superamento dell'Handicap.
www.telefonoh.it	Associazione per la difesa dei diritti delle persone disabili.
www.asphi.it	Sviluppo progetti informatici per persone disabili ed in particolare non vedenti.
www.independent.it	Promozione dell'autonomia delle persone disabili attraverso il turismo, il lavoro e i servizi.
www.handylex.org	Raccolta leggi di settore sui diritti delle persone con disabilità.
www.vitadidonna.it/disabili%20index.html	Guida ai diritti delle persone disabili.
www.siva.it	Servizio di informazione e valutazione degli ausili, con corpose banche dati sui prodotti e le tecnolo-

	gie per l'autonomia e l'integrazione sociale delle persone con disabilità.
www.cerpa.org	Centro di eccellenza sui temi dell'accessibilità espressa attraverso la progettazione architettonica nello spirito dell'Universal design.
www.ausilioteca.org	Servizi di consulenza e supporto sugli ausili per persone disabili.
www.assoausili.it	Gruppo imprese di produzione ausili per persone disabili.
www.firstminute.it/ viaggiare_disabili.html	Offre, tramite la disponibilità di numerose strutture turistiche iscritte, dei vantaggi al turista che voglia prenotare il proprio soggiorno con un certo anticipo.
www.laboratoriosipuo.net	Associazione nazionale per la promozione del turismo accessibile.
www.italiapertutti.it	Banca dati sulle strutture censite nell'ottica di un turismo accessibile.
www.interreg-care.org	Il progetto C.A.R.E. (Città Accessibile delle Regioni Europee) si basa sulla condivisione a livello transnazionale di strategie di sviluppo delle città, in cui l'accessibilità per tutti rappresenta una chiave della qualità, con l'obiettivo di rendere più adatte le risorse territoriali alle esigenze di tutti gli utenti con bisogni speciali.
www.lemat.it	Associazione Le Mat sostiene le imprese basate sul reciproco aiuto, sulla partecipazione attiva dei

	lavoratori; sviluppa la rete Le Mat - Il franchising alberghiero dell'impresa sociale; promuove l'auto imprenditorialità e la mutualità delle donne e degli uomini, valorizza le persone discriminate o escluse dal mercato del lavoro e dai diritti di cittadinanza.
www.turisabile.it	Ha l'obiettivo di dare suggerimenti e creare un elenco di hotel, pensioni ristoranti e musei accessibili per chi è disabile. Lo scopo è quello di offrire un quadro ampio e abbastanza completo dei luoghi da visitare, assommando le più classiche indicazioni turistiche con le informazioni utili a chi è portatore di handicap.
www.accessibleurope.com	Fornisce informazioni e proposte di turismo accessibile in Europa.
www.tour-web.com/mondposs	L'organizzazione è specializzata in turismo accessibile, propone i suoi servizi specificamente studiati per coloro che hanno problemi di mobilità.
www.coinsociale.it/turismo	Nelle sue pagine si trovano informazioni utili per la mobilità e il turismo delle persone con bisogni speciali nonché i servizi attivati per il turista.
www.comitatoparalimpico.it	Sito ufficiale del Comitato italiano paralimpico.
www.sportabili.org	Sito dell'associazione che promuove attività sportive per disabili.
www.mobilita.com	Rivista dedicata al tema della disabilità nei suoi vari aspetti: trasporto, turismo, ausili, ecc...
www.mondopossibile.com	Proposte di viaggi per persone con disabilità.

www.mareaperto.org	Associazione che organizza attività di avvicinamento alla vela per persone disabili.
www.siciliapertutti.it	Dedicato alla proposta di viaggio in Sicilia promossa dalla Consulta Regionale Siciliana.
www.tourinumbria.com	Sito dell'associazione con un elenco aggiornato di agriturismi e altre strutture umbre accessibili. Fornisce indicazioni sull'accessibilità dei luoghi turistici della regione e su soggiorni ed itinerari.
www.velainsieme.it	Presenta le iniziative dell'associazione che si propone l'integrazione di soggetti svantaggiati utilizzando quali "strumenti" di aggregazione il mare e la navigazione.
www.terredimare.it	Sportello informativo per persone disabili che vogliono viaggiare, vivere il tempo libero, partecipare a eventi a Genova e in Liguria in generale.
www.italia.gov.it	Home › le tue guide › Handicap › Turismo accessibile... Un archivio per cercare il viaggio più accessibile: basta indicare da dove parti e la destinazione.
www.handyturismo.it	Sportello informativo sul turismo accessibile a cura del comune di Roma. Orienta sulle opportunità turistiche della città accessibili alle persone disabili.
www.seiviaggi.it	Turismo Accessibile, viaggi senza barriere certificati in collaborazione con l'associazione ANGLAT.
www.nolimit.it	Rivista sul tema dello sport, ausili, normative e turismo in generale.

Bibliografia

Parte della documentazione è stata tratta e successivamente elaborata dai seguenti testi:
- P. Barker, J. Barrick, R. Wilson, *Building Sight*, Ed. R.N.I.B., 1995
- Access for the Disabled, *National Rehabilitation Board*, Ed. NRB, 1988
- I. Verhe, *Outdoor recreation for everyone*, The Finnish Assoc. of Sports for the disabled, 1995
- S. Voutsadakis, *Housing for people with disabilities*, Islington Council, 1986
- L.P. Grosbois, *Handicap et construction*, Ed. Le Moniteur 1997
- Centro Reg. di Documentazione per l'eliminazione delle b.a., *Abbattiamo le barriere architettoniche*, Ed. Regione Veneto, 1998
- L. Fantini, *Abbattiamo le barriere architettoniche*, Maggioli Editore, 2000
- AA.VV., Manuale dell'industria alberghiera, *Progetto, struttura, tecnologia*, Ed. Touring Club Italiano
- A. Bonini, *Manuale della qualità alberghiera*, Ed. Trademark Italia, 1998
- A. Bonini, *Manuale di management*, Ed. Trademark Italia, 2001
- C.S.T., Coop. Tandem, *Manuale di qualità ospitale*, Progetto Erculia, 2003
- C.E.R.P.A. - Italia, *La progettazione di strutture ricettive*, Tratto da: Progetto "Albergo in via dei matti numero zero", IT-S-MDL 203, 2004/5
- C.E.R.P.A. - Italia, *Lo stato dell' accessibilità nel settore dell' accoglienza alberghiera*, tratto da: Progetto "Albergo in via dei matti numero zero". IT-S-MDL 203, 2004/5

Collana Manuali operativi
per imprese turistiche

T.01 **Tecnologie delle produzioni pulite per l'efficienza ambientale dell'attività alberghiera.**
marzo 2001

T.02 **Ospitare i cicloturisti.**
Manuale di marketing per conquistare e fidelizzare il segmento dei cicloturisti.
giugno 2001

T.03 **Turismo e Web.**
Guida alla progettazione e realizzazione di un sito di qualità.
ottobre 2001

T.04 **Acquisti ecologici per gli alberghi.**
Linee guida, criteri e consigli per la scelta dei prodotti da utilizzare negli hotel.
dicembre 2002

T.05 **L'Ecolabel Europeo per il servizio di ricettività turistica.**
Linee guida per l'applicazione e rassegna delle esperienze esistenti.
giugno 2003

T.06 **I sistemi di gestione ambientale per gli alberghi.**
Linee guida per un approccio semplificato.
giugno 2003

T.07 **Il marketing passaparola nel turismo.**
Manuale per gli operatori dell'ospitalità.
luglio 2003

T.08 **Organizzare l'albergo per il mercato d'affari.**
Manuale di marketing per conquistare e fidelizzare la clientela business.
ottobre 2003

T.09 **L'albergo eco-sensibile.**
Manuale di marketing per realizzare un'ospitalità attenta all'ambiente.
novembre 2003

T.10 **Gestire le relazioni nel turismo.**
Una nuova cultura di marketing per Enti e destinazioni.
aprile 2004

T.11 **Marketing di nicchia:**
manuale per conquistare nuovi segmenti di mercato.
febbraio 2005

T.12 **Club di prodotto.**
Manuale di marketing per un club di successo.
aprile 2006

T.13 **Privacy e marketing.**
Manuale per la tutela dei dati personali nel marketing alberghiero.
giugno 2006

T.14 **Il centro benessere in albergo.**
Progettazione e manuale della qualità.
ottobre 2006

T.15

Da diverso tempo molte attività legate al settore turistico stanno conoscendo nuove opportunità di sviluppo, determinate in gran parte dalla crescita del mercato costituito da clienti con bisogni “speciali”.
Le nuove opportunità richiedono però una maggiore attenzione alla qualità del servizio erogato piuttosto che alla quantità; questa esigenza pone l’operatore turistico in una condizione di “riqualificazione” (in alcuni casi) della propria attività attraverso piccole soluzioni e/o atteggiamenti che rendono, al nostro cliente tipo, la vacanza davvero speciale.
Le modalità per migliorare il servizio turistico sono davvero tante e questa pubblicazione non ha la presunzione di affrontarle tutte. Sicuramente ci sono alcuni aspetti che in genere non si valutano o addirittura non si conoscono: ci riferiamo all’accessibilità delle strutture, ad un management più attento ed alle modalità relazionali con i clienti.
Crediamo quindi che un sistema ospitale non si realizzi solo attraverso un miglioramento dei requisiti tecnici, ma anche con la capacità di coniugare il comfort ambientale con una gestione accurata dei servizi ed una maggiore attenzione nei confronti dei clienti che esprimono nuove esigenze turistiche.
Con questa pubblicazione dunque, il nostro compito è di spingere ed orientare verso una più elevata sensibilità e aggiungere, di conseguenza, “valore” al sistema ospitale esistente.

Provincia di Rimini
Assessorato al Turismo

Piazza Malatesta 28
47900 Rimini
tel. 0541 716380
fax 0541 783808

turismo@provincia.rimini.it
www.riviera.rimini.it